Universität Hohenheim

Institut für Betriebswirtschaftslehre

Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement

Richtlinien zur formalen Gestaltung von wissenschaftlichen Arbeiten

Anmerkungen zum Schreiben wissenschaftlicher Texte

Wie bei allen schriftlichen Leistungen unterstreicht die Form auch bei wissenschaftlichen Arbeiten den Inhalt. Bei der Notenfindung spielt somit auch die Fähigkeit des Studenten, dem Leser die Inhalte seiner Aussagen in einer sprachlich (logisch, formal und ästhetisch) angemessenen Form zu vermitteln, eine nicht zu vernachlässigende Rolle.

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeine Vorbemerkungen 2
   1.1 Umfang wissenschaftlicher Arbeiten 2
   1.2 Form und Anzahl der einzureichenden Exemplare 2
2. Formale Gestaltung 2
   2.1 Schrift und Zeilenabstand 2
   2.2 Randbreite 2
   2.3 Seitennummerierung 3
   2.4 Elemente einer wissenschaftlichen Arbeit 3
      2.4.1 Titelblatt 3
      2.4.2 Inhaltsverzeichnis 4
      2.4.3 Abbildungsverzeichnis 4
      2.4.4 Tabellenverzeichnis 5
      2.4.5 Abkürzungsverzeichnis 5
      2.4.6 Textteil 6
         2.4.6.1 Zitate und Zitierweise 6
         2.4.6.2 Fußnoten 7
      2.4.7 Anhang 7
      2.4.8 Literaturverzeichnis 8
      2.4.9 Eidesstattliche Erklärung 9
3. Anhang 12

1. Allgemeine Vorbemerkungen

Diese Richtlinien sind verbindlich.

1.1 Umfang wissenschaftlicher Arbeiten

Diplomarbeiten: 60 Seiten Text (± 10%),
Bachelorarbeiten: 40 Seiten Text (± 10%),
Seminararbeiten: 10 Seiten Text (± 10%).

Die Beschränkung der inhaltlichen Darstellung auf diesen Umfang gehört mit zu der zu bewertenden wissenschaftlichen Leistung. Wichtig: Die Beschränkung bezieht sich nur auf den reinen Fließtext; Verzeichnisse bzw. Anhang zählen nicht dazu!

1.2 Form und Anzahl der einzureichenden Exemplare

Seminararbeiten werden geklammert und in **zweifacher Ausführung** beim betreuenden Mitarbeiter abgegeben. Außerdem wird sie in elektronischer Form dem zuständigen Mitarbeiter zugesandt.

Diplom- und Bachelorarbeiten sind in **zweifacher Ausführung** und mit **festem Einband** beim **Prüfungsamt** einzureichen.

2. Formale Gestaltung

2.1 Schrift und Zeilenabstand

Die Arbeit ist in **Blocksatz** mit der Schriftart **Times New Roman** zu verfassen. Die **Schriftgröße** für den Text (sowie für alle Leerzeilen) beträgt 12pt. Für Überschriften von Hauptkapiteln (z.B. für 2.) wird ein Schriftgrad von 16pt, für Unterkapitelüberschriften (z.B. für 2.1) ein Schriftgrad von 14pt verwendet. Überschriften sollen weder fett, noch unterstrichen, noch kursiv formatiert werden. Für Fußnoten gilt die Schriftgröße 10pt. Der **Zeilenabstand** im Text muss 1,5-zeilig sein. Längere Zitate und Fußnoten hingegen werden mit einfachem Abstand geschrieben. Nach Überschriften bzw. nach jedem Absatz ist eine Leerzeile einzufügen.

2.2 Randbreite

Um die Korrektur der Arbeit zu ermöglichen, müssen folgende Randbreiten berücksichtigt werden:

Oben: 2,5 cm

Links: 4 cm Rechts: 2 cm

Unten: 2,5 cm

2.3 Seitennummerierung

- Die Seitennummerierung erfolgt oben zentriert etwa 1 cm über dem Text.
- Ab der ersten Seite des Inhaltsverzeichnisses (inkl. Abkürzungsverzeichnis): römisch (I, II, III, IV, usw.).
- Ab der ersten Seite Text erfolgt die Paginierung mit arabischen Ziffern (1, 2, 3, usw.).

2.4 Elemente einer wissenschaftlichen Arbeit

Jede Arbeit besteht aus folgenden Teilen:

1. Titelblatt
2. Inhaltsverzeichnis
3. Abbildungsverzeichnis
4. Tabellenverzeichnis
5. Abkürzungsverzeichnis
6. Textteil
7. Anhang
8. Literaturverzeichnis
9. Eidesstaatliche Erklärung

Nummerierung:

Das Titelblatt wird nicht nummeriert. Die Teile 2., 3., 4., 5., 7. und 8. werden mit römisch Ziffern fortlaufend durchnummeriert und der Textteil (6.) wird mit arabischen Ziffern versehen.

2.4.1 Titelblatt

Das Titelblatt sollte enthalten:

- *Titel der Arbeit*
- vorgelegt am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement
- Prof. Dr. Karsten Hadwich
- Universität Hohenheim
- *Semester*
- Vorgelegt von: *Vorname und Zuname*
  Matrikelnummer
  Telefon
  E-Mail
  Studiengang, Fachsemester: [xx]
- Abgabedatum: *Datum*

2.4.2 Inhaltsverzeichnis

Das Inhaltsverzeichnis umfasst alle Bestandteile der Arbeit mit Ausnahme des Deckblattes und des Inhaltsverzeichnisses und wird der Arbeit vorangestellt. Die Gliederung muss in **numerischer Ordnung** (Dezimalsystem) nach dem Abstufungsprinzip erfolgen. Die Dezimalgliederung bezieht sich dabei nur auf den Textteil, für Verzeichnisse und Anhang sind **römische Ziffern** als Seitenzahlen zu verwenden. Für jeden Gliederungspunkt ist die Seitenzahl der Arbeit anzugeben, bei der die Behandlung des betreffenden Abschnittes beginnt. Die einzelnen Ziffern einer Kapitel-/Abschnittsnummerierung werden durch einen Punkt getrennt. Die hinterste Ziffer hat keinen Punkt; dies gilt aber nicht für Hauptkapitel. Es ist darauf zu achten, dass jede im Inhaltsverzeichnis aufgeführte Überschrift auch im Text als solche erscheint. Entsprechend ist umgekehrt jede Überschrift im Text auch in das Inhaltsverzeichnis aufzunehmen.

2.4.3 Abbildungsverzeichnis

Abbildungen und Schaubilder werden fortlaufend nummeriert. Zusätzlich ist jede Abbildung oder jedes Schaubild mit einer Überschrift zu versehen, aus der in kurzer und prägnanter Weise der Inhalt ersichtlich wird. Unter jedem dieser Elemente ist die Quelle anzugeben, aus der die Darstellung entnommen wurde.

Abbildung 1: Das Logo des Lehrstuhls für Dienstleistungsmanagement

(Quelle: Hier steht die Quelle**)**

2.4.4 Tabellenverzeichnis

Tabellen werden fortlaufend nummeriert. Zusätzlich ist jede Tabelle mit einer Überschrift zu versehen, aus der in kurzer und prägnanter Weise der Inhalt ersichtlich wird. Unter jedem dieser Elemente ist die Quelle anzugeben, aus der die Darstellung entnommen wurde.

Tabelle 1: Inhalt
(Quelle: Hier steht die Quelle)

2.4.5 Abkürzungsverzeichnis

Im Text sollten Abkürzungen möglichst vermieden werden. Gestattet ist der Gebrauch von geläufigen Abkürzungen (vgl. Duden: z.B., etc., usw., USA). Werden in einer Arbeit allerdings zahlreiche Abkürzungen verwendet, die dem Leser wenig vertraut sind, so empfiehlt sich die Erstellung eines Abkürzungsverzeichnisses, das vor dem Textteil einzufügen ist. Aber: Das Abkürzungsverzeichnis enthält nur **fachspezifische Abkürzungen**, keine allgemeinen Abkürzungen, die im Duden stehen, oder Abkürzungen, die nur in Quellenangaben erscheinen. Es ist auch darauf zu achten, dass themenspezifische Abkürzungen bei ihrem ersten Auftreten im Text ausgeschrieben werden, z.B. Key Account Management (KAM).

Beispiele für Abkürzungen, die nicht im Abkürzungsverzeichnis aufgeführt werden müssen:

Aufl.	=	Auflage	Jg.	=	Jahrgang
Bd.	=	Band	Nr.	=	Nummer
Diss.	=	Dissertation	o.V.	=	ohne Verfasserangabe
f.	=	folgende Seite	vgl.	=	vergleiche
ff.	=	fortfolgende Seiten	z.B.	=	zum Beispiel
Hrsg.	=	Herausgeber	zit. nach	=	zitiert nach

Beispiele für Abkürzungen, die in ein Abkürzungsverzeichnis gehören:

F&E	=	Forschung und Entwicklung
ROI	=	Return On Investment
UWG	=	Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb

2.4.6 Textteil

2.4.6.1 Zitate und Zitierweise

Zitate sind wörtlich oder sinngemäss übernommene Aussagen anderer Autoren. Sämtliche Zitate sind als solche kenntlich zu machen. Bei der Zitiertechnik ist die **Harvard-Zitierweise** anzuwenden, d.h. die Literaturhinweise werden direkt in den Text eingebunden und durch folgenden Verweis abgeschlossen:

Nachname(n) Erscheinungsjahr, Seite(n)

Mehrere Autoren sind durch einen Schrägstrich / ohne Leerzeichen zu trennen (z.B. Hadwich/Munk/Bothe 2009, S. 115). Diese Verfahrensweise gilt bis zu drei Autoren. Bei mehr als drei Autoren wird im Text (nicht im Literaturverzeichnis) nur der erste Autor mit dem Zusatz „**et al.**“ (et alii = und andere) genannt.

Bei Zitaten eines Verfassers aus unterschiedlichen Quellen mit gleichem Erscheinungsjahr ist das Erscheinungsjahr fortlaufend durch einen Kleinbuchstaben (z.B. Bruhn **1998a**, S. 155) zu ergänzen. Die Seitenzahl kann entfallen, wenn sich der Autor damit nicht auf eine spezifische Aussage auf einer bestimmten Seite, sondern allgemein auf den Artikel oder das Buch insgesamt bezieht. Bezieht sich der Autor auf zwei oder mehrere Seiten, ist nach der Anfangsseite ohne Leerzeichen die Abkürzung „**f.**“ (bei zwei Seiten) bzw. „**ff.**“ (bei mehreren Seiten) zu verwenden (z.B. S. 180f. bzw. S. 255ff.).

Direkte Zitate:

Bei einer wörtlichen Wiedergabe (direktes Zitat) sind am Anfang und am Ende Anführungszeichen zu setzen. Hervorhebungen im zitierten Text sollten grundsätzlich übernommen werden. Bei eigenen **Hervorhebungen** ist das Zitat mit dem Zusatz (Hervorh. d. Verf.) zu versehen. Falls Modifikationen vorgenommen werden, sind diese zu kennzeichnen. **Zitaterweiterungen** stehen in eckigen Klammern [ ] und sind mit dem Hinweis (Anm. d. Verf.) zu ergänzen; **Zitatunterbrechungen** werden durch drei Punkte ... markiert.

- Hervorhebungen (Fett- oder Kursivdruck):

  „Mit dem Bedeutungszuwachs von Serviceleistungen zur Wettbewerbsdifferenzierung erfolgte eine **Intensivierung der Forschungsarbeiten** (Hervorh. d. Verf.) auf diesem Gebiet und Ansätze zur Messung und Erfassung der Dienstleistungsqualität hielten Einzug in die Unternehmenspraxis.“ (Bruhn 1999, S. 66).

- Zitaterweiterungen/-unterbrechungen:

  „Mit dem Bedeutungszuwachs von Serviceleistungen zur Wettbewerbsdifferenzierung ... [hielten] (Anm. d. Verf.) Ansätze zur Messung und Erfassung der Dienstleistungsqualität ... Einzug in die Unternehmenspraxis.“ (Bruhn 1999, S. 66).

Indirekte Zitate:

Durch sinngemässe (indirekte) Zitate erfolgt keine wörtliche, sondern eine inhaltliche Wiedergabe der zitierten Literaturquelle. Ein sinngemässes Zitat wird nicht in Anführungszeichen gesetzt, sondern durch eine Quellenangabe gemäss der Harvard-Zitierweise kenntlich gemacht.

Beispiel:
Zufriedene Kunden werden mit hoher Wahrscheinlichkeit wieder denselben Anbieter wählen (Fornell 1992, S. 8; Herrmann 1995, S. 238).

Zitate aus Quellen in fremder Sprache:

Textstellen aus fremdsprachigen Quellen können wörtlich als auch sinngemäß zitiert werden. Wörtliche Zitate aus englischsprachigen Quellen (für andere Sprachen ist Rücksprache mit dem betreuenden Assistenten zu halten) können übersetzt oder im Wortlaut angegeben werden. Bei sinngemäßen Zitaten ergeben sich keine Besonderheiten.

Zitate aus dem Internet:

Textstellen aus dem Internet können sowohl wörtlich als auch sinngemäß zitiert werden. Die Zitierweise ist identisch mit der Ausnahme, dass keine Seitenzahlen zitiert werden können. Wenn kein Verfasser angegeben ist, der zitiert werden kann, ist entweder der entsprechende Herausgeber der Website (die Institution, das Unternehmen oder der Träger des Servers) aufzuführen oder die Abkürzung „o.V." (ohne Verfasser) zu verwenden. Angesichts der „Vergänglichkeit" einschlägiger Fundstellen bedarf es ferner einer konkreten Datumsangabe, z.B. 5.5.2001 (nur im Literaturverzeichnis!). Nicht zuletzt zur eigenen Kontrolle empfehlen wir aber, die betreffende Seite zusätzlich auszudrucken. Wichtig: nur **seriöse Quellen** zitieren!

Beispiel einer zitierten Quelle der W&V online:
Start-ups messen der Unternehmensmarke eine hohe Bedeutung bei (W&V 2001).

2.4.6.2 Fußnoten

Fußnoten enthalten nur ergänzende Informationen[1] und müssen auf derselben Seite erscheinen wie die Zitate. Sie sind durchgehend zu nummerieren und im Text hochzustellen.[2] Bei Fußnoten, die mehr als eine Zeile umfassen[3], ist darauf zu achten, dass der Anfangsbuchstabe des ersten Wortes jeder weiteren Zeile unter dem Anfangsbuchstaben der ersten Zeile gerückt wird.

2.4.7 Anhang

In den Anhang werden i.d.R. diejenigen Materialien aufgenommen, die den Argumentationslauf im Fließtext stören würden. Der Anhang dient auch dazu, dem Leser ergänzende Informationen zu den im Textteil vorgenommenen Betrachtungen zur Verfügung zu stellen, z.B. längere Formelableitungen, Fragebögen, Protokolle von Interviews usw. Auf den Anhang muss bereits im Text verwiesen werden, z.B. „vgl. Anhang 1".

Nach einem Deckblatt mit dem Titel „Anhang" folgt ein Anhangsverzeichnis, das sämtliche Anhänge auflistet. Die einzelnen Anhänge sind durchzunummerieren und mit einem aussagekräftigen Titel zu versehen. So weist z.B. das Abbildungsverzeichnis die Abbildungsnummer, den Titel der Abbildung und die entsprechende Seitenzahl aus; dies gilt analog für das Tabellenverzeichnis. Alle Abbildungen und Tabellen erhalten dabei fortlaufende Nummern.

---

1 Damit ist z.B. weiterführende Literatur, abweichende Lehrmeinungen usw. gemeint.

2 Fußnoten sind als Sätze aufzufassen, d.h. sie schließen mit einem Punkt ab. Sie werden in Blocksatz mit Schriftgröße 10pt und einfachem Zeilenabstand geschrieben.

3 Vgl. Fußnote 2.

2.4.8 Literaturverzeichnis

Im Literaturverzeichnis wird nur die im Text verwendete Literatur aufgeführt. Sie wird im Anschluss an den Textteil in **alphabetischer Reihenfolge** der Autoren erstellt. Ein übersichtlicher Aufbau mittels Einrücken ist zu empfehlen. Es findet keine Unterteilung in Bücher, Aufsätze, Internet, usw. statt. Mehrere Veröffentlichungen eines Verfassers werden chronologisch – mit dem ältesten Titel beginnend – untereinander aufgeführt. Die Vornamen des Verfassers sind abzukürzen. Die Literaturangaben müssen **vollständig** sein. Die Angaben sind je nach Literaturtyp unterschiedlich (insbesondere ist die unterschiedliche Angabe bei deutsch- und englischsprachigen Zeitschriften zu beachten!):

- bei **Monographien**:

  Nachname(n), Vorname(n) (Erscheinungsjahr): Titel. Untertitel, Auflage, Erscheinungsort(e).

  Beispiele:
  Bruhn, M. (1999): Kundenorientierung. Bausteine eines exzellenten Unternehmens, München.
  Meffert, H./Bruhn, M. (2000): Dienstleistungsmarketing. Grundlagen – Konzepte – Methoden, 3. Aufl., Wiesbaden.

- bei **Aufsätzen in Zeitschriften**:

  Nachname(n), Vorname(n) (Erscheinungsjahr): Titel. Untertitel, in: Zeitschriftentitel, Jahrgang, Nummer, Seite(n).

  Beispiel für englischsprachige Zeitschriften:
  Fornell, C./Johnson, M.D./Anderson, E.W./Cha, J./Bryant, B.E. (1996): The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings, in: Journal of Marketing, Vol. 60, No. X, S. 7-18.

  Beispiel für deutschsprachige Zeitschriften:
  Bruhn, M. (2000): Kundenerwartungen – Theoretische Grundlagen, Messung und Managementkonzept, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, 70. Jg., Nr. 9, S. 1031-1054.

- bei **Aufsätzen in Sammelwerken**:

  Nachname(n), Vorname(n) (Erscheinungsjahr): Titel. Untertitel, in: Nachname(n), Vorname(n) (Hrsg.): Titel, Untertitel, Auflage, Erscheinungsort(e), Seite(n).

  Beispiel:
  Haedrich, G./Hoffmann-Linhard, A./Olavarria, M. (1997): Zielgruppenorientierte Kundenbindungsstrategien im Lebensmitteleinzelhandel – Ergebnisse einer empirischen Untersuchung, in: Trommsdorff, V. (Hrsg.): Handelsforschung 1997/98. Kundenorientierung im Handel, Wiesbaden, S. 71-91.

- bei **Beiträgen aus dem Internet**:

  Nachname(n), Vorname(n) (Erscheinungsjahr): Titel. Untertitel, URL (Zugriff am „Datum“).

  Beispiel:
  Mazvancheryl, S.K./Anderson, E.W./Fornell, C. (1999): Customer Satisfaction and Shareholder Value: The Association between ACSI and Tobin’s q, Invited Paper, University of North Carolina, Chapel Hill, N.C., April 2000, http://www-personal.umich.edu/~genea/research.html (Zugriff am 26.6.2000).

2.4.9 Eidesstaatliche Erklärung

Erklärung gemäß §§ 13 Abs. 7 und § 15 Abs. 2 der Rahmensprüfungsordnung für Bachelor-Studiengänge der Universität Hohenheim

Hiermit erkläre ich, dass ich die Bachelor-Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Alle Stellen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß aus Veröffentlichungen oder aus anderweitigen fremden Äußerungen entnommen wurden, sind als solche einzeln kenntlich zu machen.

Die Bachelor-Arbeit habe ich noch nicht in einem anderen Studiengang als Prüfungsleistung verwendet.

Des Weiteren erkläre ich, dass mir weder an der Universität Hohenheim oder an einer anderen wissenschaftlichen Hochschule bereits ein Thema zur Bearbeitung als Bachelor-Arbeit oder als vergleichbarer Arbeit vergeben worden ist.

Stuttgart-Hohenheim, den _____

Unterschrift: _____
(als Originalunterschrift in den beiden Exemplaren der Bachelor-Arbeit; **nicht** als Kopie)

2.4.9 Eidesstaatliche Erklärung

Erklärung gemäß Prüfungsordnung für die wirtschaftlichen Diplomstudiengänge sowie den Diplomstudiengang Kommunikationswissenschaft der Universität Hohenheim

Hiermit erkläre ich, dass ich die Diplomarbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Alle Stellen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß aus Veröffentlichungen oder aus anderweitigen fremden Äußerungen entnommen wurden, sind als solche einzeln kenntlich gemacht.

Die Diplomarbeit habe ich noch nicht in einem anderen Studiengang als Prüfungsleistung verwendet.

Stuttgart-Hohenheim, den _____

Unterschrift: _____
(als Originalunterschrift in den beiden Exemplaren der Diplom-Arbeit; **nicht** als Kopie)

2.4.9 Eidesstaatliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die Seminararbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen angefertigt habe.

Alle wörtlichen und sinngemäß aus veröffentlichten und nicht veröffentlichten Schriften und sonstigen Quellen entnommene Stellen sind als solche kenntlich gemacht.

Weiterhin erkläre ich, dass die Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfbehörde vorgelegen hat.

Ich bin mir bewusst, dass eine falsche Erklärung rechtliche Folgen haben wird.

Stuttgart , den [Datum]

[Unterschrift]

3. Anhang

Anhang 1: Musterdeckblatt für eine wissenschaftliche Arbeit

Universität Hohenheim
Institut für Betriebswirtschaftslehre
Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement

Titel der Arbeit

Eingereicht am
Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement
Prof. Dr. Karsten Hadwich
Betreuer: [xxx]

Name, Vorname:
Tel.:
E-Mail:
Matrikelnummer:
Studiengang, Fachsemester: [xx]

Stuttgart, den [Datum]