

# Anleitung zur Anfertigung von Abschlussarbeiten

Inhalt	Seite
1. Äußerer Aufbau der Arbeit	2
2. Bestandteile der Arbeit	2
3. Anmeldung und Ablauf	14
4. Abgabe der Arbeit	17
5. Beurteilungskriterien	18
6. FAQ – Frequently Asked Questions	21



## 1. Äußerer Aufbau der Arbeit

- Wissenschaftliche Arbeiten sind maschinengeschrieben in 1 ½-zeiligen Zeilenabstand im Format DIN A4 abzuliefern. Die Schriftgröße sollte im Text, in der Gliederung und in allen Verzeichnissen entweder 11 (Arial) oder 12 (Times) sein, für Fußnoten und Abbildungsbeschriftungen sollte entweder die Schriftgröße 9 (Arial) oder 10 (Times) gewählt werden. Die gewählte Schriftgröße ist stringent beizubehalten.
- Der Fließtext ist in Blocksatz auszurichten. Silben sind sinnvoll zu trennen.
- Auf der linken Blattseite ist ein Rand von 6 cm freizulassen, oben, unten und rechts sind jeweils 2 cm freizulassen.
- Alle Seiten, mit Ausnahme der Titelseite, sind zu nummerieren. Dabei werden die Textseiten und das Literaturverzeichnis arabisch nummeriert. Alle anderen Seiten (z.B. Inhalts-, Abbildungs-, Tabellenverzeichnis, Anhang) sind hingegen durchgehend römisch zu nummerieren.
- Wenn Sie für Ihre Praxisarbeit einen Sperrvermerk einfügen, so ist dieser nach der Titelseite anzuordnen und nicht zu nummerieren

## 2. Bestandteile der Arbeit

Die einzelnen Teile der Arbeit sind in folgender Reihenfolge anzuordnen:

- Titelseite
- Inhaltsverzeichnis
- Abkürzungsverzeichnis (falls erforderlich)
- Abbildungsverzeichnis
- Tabellenverzeichnis
- Text
- Literaturverzeichnis
- Anhang (falls erforderlich)

Im Folgenden werden diese Bestandteile einzeln erläutert.

### 2.1 Titelseite

Die Titelseite für eine Abschlussarbeit ist entsprechend des beigefügten Musters auf der nächsten Seite zu gestalten.



FernUniversität in Hagen

Fakultät für Wirtschaftswissenschaft

Abschlussarbeit  
zur Erlangung  
des Grades einer/s Bachelor of Science

über das Thema

# Titel der Arbeit

eingereicht bei  
Frau Prof. Dr. Sabine Fließ  
betreut durch  
Wählen Sie ein Element aus.  
eingereicht von  
(Vor- und Nachname)  
(Matrikelnummer)  
(Ort, Datum der Abgabe)

## 2.2 Inhaltsverzeichnis

Das Inhaltsverzeichnis enthält die Gliederungsübersicht der Arbeit, ergänzt um die jeweilige Seitenangabe.

Die Gliederung ist wesentlicher Bestandteil der Arbeit, da sie den Gedankengang des Verfassers und demnach den logischen Aufbau der Arbeit widerspiegelt. Aus diesem Grunde ist nicht nur auf eine sorgfältige Kapiteluntergliederung zu achten, sondern auch auf eine verständliche Formulierung der einzelnen Überschriften. Dabei sind Wiederholungen einzelner Überschriften sowie Leerformeln oder einzelne Schlagworte zu vermeiden (wie z.B. „Einleitung“, „Definition“, „Begriff“ oder „Merkmale“ sondern „Begriff der Kundenintegration“ oder „Merkmale von Dienstleistungen“). Titel und ein Untergliederungspunkt dürfen nicht gleich benannt werden.

Eine logisch aufgebaute Gliederung verlangt, dass Punkte, die inhaltlich auf derselben Stufe stehen, auch der gleichen Ebene zugeordnet werden. Außerdem muss jede Stufe zwingend mindestens zwei Punkte enthalten, d.h. auf den Unterpunkt 1.1 muss wenigstens ein weiterer, also wenigstens 1.2 folgen.

Die beiden folgenden Beispiele geben Anhaltspunkte für mögliche Strukturierungen:

### 2.2.1 Beispiel für die gemischte Klassifikation

	Seite
A. ....	.....
I. ....	.....
1. ....	.....
1.1.1.1 .....	
(a) .....	.....
1.1.1.2 .....	



(1) .....	.....
1.1.2 .....	
(2) .....	.....
(b) .....	.....
2. ....	.....
II. ....	.....
B. ....	.....
Zweiter Teil bzw. zweites Kapitel usw.	

### 2.2.2 Beispiel für die Dezimalklassifikation

	Seite
1. ....	.....
1.1 .....	.....
1.1.1 .....	.....
1.1.1.1 .....	.....
1.1.1.1.1 .....	.....
1.1.1.1.2 .....	.....
1.1.1.2 .....	.....
1.1.2 .....	.....
1.2 .....	.....
2. ....	.....
USW.	

### 2.3 Abbildungsverzeichnis und Abbildungen

Abbildungen sind zu verwenden, wenn sie zu einem besseren Verständnis des Sachverhaltes beitragen als eine rein verbale Beschreibung. Oft kann eine graphische Darstellung komplexe Zusammenhänge besser verdeutlichen als reiner Text. Dazu ist jedoch unbedingt auf eine lesbare Gestaltung der Abbildungen zu achten. Deshalb sollten Abbildungen selbst erstellt werden und keine Scans verwendet werden.

Abbildungen sind unmittelbarer Textbestandteil, sofern es sich nicht etwa um ein Überformat handelt, das in einem gesonderten Anhang integriert werden muss. Somit ist stets auf die Abbildungen inhaltlich Bezug zu nehmen.

Weiterhin sind die Abbildungen in der Arbeit durchlaufend zu nummerieren und darüber hinaus einheitlich mit einem Titel und einer Quellenangabe zu versehen. Diese Angaben stehen direkt unter der Abbildung. Handelt es sich um eine Abbildung eines Autors<sup>1</sup>, die Sie verändert in Ihre Arbeit übernehmen ist der Quellenverweis „in Anlehnung an XY“ zu verwenden.

Abbildungen sind in einem Verzeichnis zu erfassen, bspw. in einem Abbildungs- und Tabellenverzeichnis. Bei einer hinreichenden Anzahl (zwei oder mehr) von Abbildungen sind diese in einem eigenen Verzeichnis, z.B. gemäß dem nachstehenden Format, aufzuführen.

### Beispiel für ein Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abb. 1: .....	.....
Abb. 2: .....	.....

usw.

## 2.4 Tabellenverzeichnis und Tabellen

Für Tabellen gelten die gleichen Hinweise wie zuvor unter ‚Abbildungsverzeichnis und Abbildungen‘, d.h. auch Tabellen sind in der Arbeit fortlaufend zu nummerieren, mit einem Titel, sowie mit einer Quellenangabe zu versehen und in einem Verzeichnis darzustellen. Bei einer hinreichenden Anzahl (zwei oder mehr) von Tabellen ist auch hierbei ein eigenes Verzeichnis zu erstellen. Bei einer geringen Anzahl an Abbildungen und Tabellen (3 oder weniger insgesamt) können Abbildungs- und Tabellenverzeichnis zusammengefügt werden. Die Darstellungen sind dann fortlaufend zu nummerieren.

Ein Tabellenverzeichnis könnte demnach wie folgt aussehen:

---

<sup>1</sup> Aus Effizienzgründen wird im gesamten Dokument auf eine m/w Differenzierung verzichtet.

## Beispiel für ein Tabellenverzeichnis

	Seite
Tab. 1: .....	.....
Tab. 2: .....	.....
usw.	

## 2.5 Abkürzungsverzeichnis

Ein Abkürzungsverzeichnis ist nur bei arbeitsspezifischen Abkürzungen erforderlich. Häufig werden die Titel von Zeitschriften, Periodika sowie Gesetze im Literaturverzeichnis bzw. im Text durch Abkürzungen wiedergegeben; sie sind im Abkürzungsverzeichnis in der alphabetischen Reihenfolge zu erläutern. Begriffe, die abgekürzt werden, sollten im Text bei der ersten Verwendung einmal ausgeschrieben werden, gefolgt von der im weiteren Verlauf verwendeten Abkürzung in Klammern.

Nicht aufzuführen sind allgemein gebräuchliche Abkürzungen wie „z.B.“, „usw.“. Gebräuchliche Abkürzungen sind Bestandteil des Dudens.

## 2.6 Textteil

### 2.6.1 Themenbezug

Für die Abschlussarbeit steht jeweils nur eine begrenzte Seitenanzahl zur Verfügung. Somit muss der Themenbezug der Arbeit stets primäres Ziel sein. Auf die Bearbeitung von Randthemen sollte daher verzichtet werden.

### 2.6.2 Zitierweise

Es ist ein Gebot wissenschaftlichen Arbeitens, die Herkunft aller Tatsachen und nicht-selbstentwickelter Gedanken zu belegen, d.h. aus Quellen entnommene Gedanken müssen als solche gekennzeichnet werden. Selbst eine eigenständige Formulierung einer Textstelle ist eine Form der Anlehnung an einen fremden Text und berechtigt damit nicht zum Verschweigen der Quelle. Als Quellen in diesem Sinne sind auch schriftliche oder (fern-)mündliche Auskünfte, nicht-publizierte Materialien usw. zu behandeln.

Zu unterscheiden ist hinsichtlich der **direkten sowie der indirekten Zitate**.

- *Direkte* oder *wörtliche* Zitate sind in Anführungsstrichen und wortgetreu wiederzugeben. Auf Auslassungen wird durch drei Punkte (...) an der Stelle der Auslassung hingewiesen. Mögliche Hinzufügungen zum Originaltext sind außerdem durch einen eingeklammerten Zusatz mit dem Hinweis „Anm. d. Verf.“ (für „Anmerkung des Verfassers“) zu kennzeichnen.
- Ein *indirektes* oder *sinngemäßes* Zitat liegt vor, wenn der Verfasser sich an fremde Gedanken anlehnt, um diese sinngemäß wiederzugeben. Übersetzungen sind als indirekte Zitate zu handhaben.

Sowohl bei direkten, als auch bei indirekten Zitaten *muss* der Autor das fremde Gedankengut durch einen Quellenverweis belegen. Diese werden als Fußnote angegeben. Die Fußnote weist am Seitenende den Verfasser, das Erscheinungsjahr der Quelle sowie ggf. die Seitenangabe aus. Fußnoten werden durch hochgestellte, arabische Ziffern fortlaufend nummeriert. Sie werden auf dem jeweiligen Seitenende, durch einen Strich deutlich vom Text abgegrenzt, aufgeführt. Sie beginnen mit der Fußnote selbst und werden jeweils durch einen Punkt abgeschlossen. Der Zeilenabstand ist hier 1-zeilig.

**Direkte Zitate.** Bei direkten Zitaten muss immer die Seitenzahl der entsprechenden Textstelle mit angegeben werden. Beispiel: „Die Abgrenzung des relevanten Marktes bildet die Grundlage jeder Marketing-Strategie.“<sup>1)</sup>

---

<sup>1)</sup> Fließ (2009), S. 65.

**Indirekte Zitate.** Bei indirekten Zitaten wird durch „vgl.“ (für „vergleiche“) deutlich gemacht, dass es sich um ein indirektes Zitat handelt. Bei indirekten Zitaten muss die Seitenzahl der entsprechenden Textstelle mit angegeben werden, wenn es sich bei der Quelle um ein Buch oder Sammelwerk handelt. Handelt es sich um einen Aufsatz in einer wissenschaftlichen Zeitschrift, muss keine Seitenzahl angegeben werden. Beispiel: Im Rahmen der Marketing-Strategie wird der relevante Markt abgegrenzt.<sup>2)</sup>

---

<sup>2)</sup> Vgl. Fließ (2009), S. 65.



**Folgende Angaben gelten sowohl bei direkten als auch bei indirekten Zitaten:**

- Wenn eine Quelle zwei Autoren hat, so nennen Sie die Nachnamen beider Autoren (Name 1/Name 2 (Jahr), S. xy). Bei Quellen mit mehr als 2 Autoren nennen Sie nur den Nachnamen des ersten Autors und fügen „et al.“ hinzu (Name 1 et al. (Jahr), S. xy).
- Werden mehrere Quellen der gleichen Verfasser mit demselben Erscheinungsjahr in der Arbeit zitiert, so ist die Jahreszahl durch den Zusatz a, b, c ... zu spezifizieren, sodass der Leser anhand des Literaturverzeichnisses in der Lage ist, die Quelle dem Verweis eindeutig zuzuordnen, z.B.: vgl. Fließ et al. (2020a).
- Bezieht sich ein Satz bzw. Textteil auf mehrere Quellen, so werden diese in der Fußnote nacheinander genannt und durch Semikolon getrennt. Es folgt dann nur einmal „vgl.“  
*Beispiel:* Bei der Beurteilung von Dienstleistungen spielt der Service-Value eine wichtige Rolle <sup>3)</sup>

---

<sup>3)</sup> Vgl. Fließ (2009), S. 62; Fließ/Volkers (2020); Fließ et al. (2020).

- Bezieht sich der Quellenverweis auf zwei aufeinanderfolgende Seiten, so wird die Seitenangabe um f. erweitert, bei mehreren aufeinanderfolgenden Seiten erweitert sich die Angabe um ff. (z.B. S. 32 f. bzw. S. 32 ff.).
- Wird ein Autor mehrfach hintereinander zitiert, ist es möglich, von der zweiten Nennung an statt des Namens nur noch „ders.“ (für „derselbe“) zu schreiben. Handelt es sich darüber hinaus um dieselbe Quelle, wird „ebenda“ gesetzt. *Beispiele:*

---

<sup>1)</sup> Vgl. Fließ (2009), S. 62.

<sup>2)</sup> Vgl. ders. (1988), S. 108.

<sup>3)</sup> Vgl. ebenda, S. 110.

<sup>4)</sup> Ders. (2009), S. 65.

## 2.7 Literaturverzeichnis

Alle im Text bzw. in den Fußnoten angegebenen Quellen – und nur diese – sind im Literaturverzeichnis aufzuführen. Eine Unterteilung zwischen verschiedenen Literaturarten wird dabei nicht vorgenommen. Die Literatur ist alphabetisch nach Verfassernamen zu sortieren; sind mehrere Schriften desselben Verfassers aufgeführt, so sind diese nach ihrem Erscheinungsjahr (angefangen mit dem jüngsten) zu ordnen. Werke desselben Verfassers mit gleichem Erscheinungsjahr sind, gemäß der Anmerkungen unter „Quellenverweise“ mit einem Buchstaben (a, b, c ...) hinter der Jahreszahl zu spezifizieren.

Hat eine Quelle mehr als drei Verlagsorte, ist es zulässig, nur die beiden ersten zu nennen und „u.a.“ (für „und andere“) hinzuzufügen.

Wenn bei einer Quelle weder ein Verfasser noch ein Herausgeber ersichtlich ist (ein Herausgeber kann auch eine Institution sein), so ist es üblich, statt des Verfassers „o.V.“ („ohne Verfasser“) zu setzen und die Quelle alphabetisch einzuordnen.

Werden Erscheinungsort oder -jahr nicht genannt, so wird stattdessen „o.O.“ („ohne Ort“) bzw. „o.J.“ („ohne Jahr“) gesetzt.

Bei Dissertationen werden der Erscheinungsort und das Erscheinungsjahr durch den Promotionsort und das Promotionsjahr ersetzt und der Zusatz „Diss.“ (für „Dissertation“) wird angebracht (z.B. „Diss. München 1970“).

Auch im Literaturverzeichnis gilt wie bei allen übrigen Formalia in der Arbeit das Gebot der **Einheitlichkeit**: eine einmal gewählte Form sollte stets beibehalten werden.

Folgende Angaben sind im Literaturverzeichnis, differenziert nach der Art der Literatur, zu machen:

### 2.7.1 Monographien

1. Familienname des Verfassers, Vorname des Verfassers (falls bekannt)  
(sind mehrere Verfasser angegeben, so sind diese durch ein Semikolon oder einen Schrägstrich voneinander zu trennen)
2. Jahresangabe in Klammern, danach folgt ein Doppelpunkt
3. Vollständiger Titel des Werkes, falls angegeben mit Untertitel
4. Auflage (falls gegeben), Erstaufgaben brauchen nicht als solche gekennzeichnet werden
5. Verlagsort

Beispiele:

Fließ, Sabine (2009): Dienstleistungsmanagement. Kundenintegration gestalten und steuern, Wiesbaden.

Fließ, Sabine (2001): Die Steuerung von Kundenintegrationsprozessen. Effizienz in Dienstleistungsunternehmen. Wiesbaden.

### 2.7.2 Aufsätze aus Sammelwerken

- 1.-3. Wie bei Monographien, es folgt das Wort „in“ mit einem Doppelpunkt
4. Familiennamen und die Abkürzung des Vornamens des Autors (gegebenenfalls mehrere Herausgeber) gefolgt durch: „(Hrsg.),“
5. Titel des Sammelwerkes,
6. Auflage (falls gegeben und nicht 1. Auflage)
7. Verlagsort
8. Seitenangabe des Aufsatzes (von .. bis ..).

*Beispiel:*

Fließ, Sabine / Dyck, Stefan / Volkers, Maarten (2020): Calling for a Multisensory Perspective on Customer Service Co-creation, in: Roth, S. / Horbel, C. / Popp, B. (Hrsg.), Perspektiven des Dienstleistungsmanagements, Wiesbaden, S. 77-104.

### 2.7.3 Aufsätze aus Zeitschriften

- 1.-3. Wie bei Monographien, es folgt das Wort „in“ mit einem Doppelpunkt
5. Zeitschriftentitel,
6. Nummer des Jahrgangs,
7. Heftnummer (falls angegeben),
8. Seitenangabe des Aufsatzes (von .. bis ..).

*Beispiele:*

Fliess, Sabine / Volkers, Maarten (2020): “Trapped in a Service Encounter: Exploring Customer Lock-in and its Effect on Well-Being and Coping Responses during Service Encounters”, Journal of Service Management, Jg. 31, Nr. 1, S. 79-114.

Fliess, Sabine und Lexutt, Eva. (2017): How to be Successful with Servitization – Guidelines for Research and Management. Industrial Marketing Management, Jg. 78, 58-75.

Hinweis: Wenn ein Beitrag keine Seitenzahlen angibt, dann nummerieren Sie die Seiten der PDF von 1 beginnend durch und fügen im Literaturverzeichnis nach der entsprechenden Quellenangabe in eckigen Klammern folgenden Hinweis ein: [Seitennummerierung der PDF]. Die PDF oder PDFs selbst fügen Sie dann der Arbeit zur Sicherheit als digitalen Anhang an. Wichtig ist, dass Sie vor Abgabe der Arbeit beim

jeweiligen Verlag/Journal noch einmal prüfen, ob die Quellenangaben sich in der Zwischenzeit ggf. noch einmal geändert haben (z.B., wenn aus einem Online first/Early Cite Beitrag ein regulärer Issue-Beitrag geworden ist, könnte es ein, dass eine Jg./Nr.-Angabe und entsprechende Angaben zu den Seitenzahlen nun vorhanden sind).

#### 2.7.4 Elektronische Medien

- 1.-3. Wie bei Monographien. Falls aus der Publikation keine Jahreszahl hervorgeht, ist das aktuelle Jahr zu nennen.
4. Ggf. Zuordnung zur Konferenz oder o.ä.,
5. Es folgt „elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://...>, Datum.“
6. Zusätzlich müssen Publikationen, die ausschließlich im Internet veröffentlicht wurden, in einem separaten Dokument mit eingereicht werden (s. Kap. 2.8).

Hinweis: bei elektronischen Medien handelt es sich z.B. um Websites (z.B. um ein praktisches Beispiel zu zeigen) oder Studien von Institutionen, die diese nur online veröffentlicht haben. Fachbücher und Artikel in Zeitschriften werden normalerweise immer auch gedruckt (erkennbar daran, dass eine DOI oder ISBN vorliegt), sodass es sich dabei nicht um elektronische Medien handelt, auch wenn diese (teilweise) online verfügbar sind.

##### *Beispiel:*

Fließ, Sabine / Möller, Sabine / Momma, Beate (2003): „Sprachregelungen“ für Mitarbeiter im Kundenkontakt – Möglichkeiten und Grenzen, Diskussionsbeitrag Nr. 334 der FernUniversität in Hagen, elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.fernuni-hagen.de/imperia/md/content/fakultaetfuerwirtschaftswissenschaft/lehrstuhlfliess/sprach.pdf>, 20.07.2022.

Elektronische Medien werden in der Fußnote ganz normal mit Autor, Jahr und, wenn vorhanden, Seitenzahl angegeben. Wenn der Namen des Autors nichts angegeben wurde, ist der Name der Institution (z.B. Institut, Unternehmen, Website) zu nennen. Wenn das Jahr nicht angegeben ist, soll das aktuelle Jahr angegeben werden.

## 2.8 Anhang

Ein Anhang (in der PDF- und Word-Datei der Arbeit) wird dann erforderlich, wenn der Textteil durch das zusätzliche Material zu unübersichtlich wird. Ergänzende Materialien können z.B. größere tabellarische oder graphische Abbildungen sein, sofern diese nicht für das Verständnis der Arbeit zentral sind. Im Rahmen von empirischen Arbeiten ist es üblich, im Anhang (der PDF- und Word-Datei der Arbeit) den Fragebogen sowie statistischen Auswertungen anzufügen. Bei qualitativen empirischen Arbeiten sind dort z.B. der Interviewleitfaden und das Auswertungsschema anzufügen.

Datensätze und (SPSS/AMOS)-Ausgaben bei quantitativen Erhebungen sowie die Audio-Dateien, transkribierten Interviews und die Einverständniserklärungen der Probanden bei qualitativen Erhebungen sollten separat mit eingereicht werden (siehe Kap. 4).

Wenn aus Publikationen zitiert wird, die ausschließlich über das Internet verfügbar sind (siehe Abschnitt 2.7.4) müssen diese zusammen in einem separaten PDF-Dokument mit eingereicht werden (s. Kap. 4).

### 3. Anmeldung und Ablauf

Für die Anfertigung von Abschlussarbeiten ist ein bestimmter zeitlicher Rahmen vorgegeben.

Studienabschluss	Umfang	Bearbeitungsdauer
Bachelor	Ca. 10.000 Wörter	3 Monate
Master	Ca. 14.000 Wörter	6 Monate
Master Wiwi für Ing. und Nat.	Ca. 12.000 Wörter	4 Monate

Die Anzahl der Wörter bezieht sich auf den Textteil (Einleitung bis Schlussteil) inkl. Abbildungen und Tabellen. **Nicht** mitgezählt werden Fußnoten, Anhang und Verzeichnisse (Inhalts-, Quellen-, Abbildungsverzeichnis etc.). Von der Anzahl der Wörter soll nicht mehr als 10% abgewichen werden.

#### 3.1. Grundsätzliches

Der Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement ist bemüht Sie bei Ihrer Abschlussarbeit zu unterstützen. Für den Erfolg Ihrer Abschlussarbeit ist es wichtig, dass Sie und wir gleichermaßen Interesse und Engagement für Ihr Thema entwickeln. Daher ist es unser Anliegen, Sie im gesamten Prozess der Abschlussarbeit laufend zu betreuen und damit in einem regen Kontakt mit Ihnen zu stehen. Bei Interesse an einer Abschlussarbeit wenden Sie sich zur Themenfindung direkt an einen Mitarbeiter unseres Lehrstuhls. Die Forschungsinteressen der Mitarbeiter finden Sie auf unserer Homepage.

Weiterhin laden wir Sie in unser Abschlussarbeits-Forum in Moodle ein (<https://moodle-wrm.fernuni-hagen.de/course/view.php?id=4297>). Hier bekommen Sie alle relevanten Informationen, sowie Hilfestellungen zur Erstellung der Abschlussarbeit und haben Sie die Möglichkeit sich mit Kommiliton\*Innen auszutauschen.

#### 3.2.1 Anmeldung

Haben Sie Interesse am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement Ihre Abschlussarbeit zu schreiben, melden Sie sich bitte in [WebRegIS](#) der FernUniversität diesbezüglich an. Falls Sie Präferenzen bezüglich des Themenbereichs haben oder bereits einen Themenbereich mit einem unserer Mitarbeiter abgestimmt haben, tragen Sie dies und/oder den/die Betreuer\*in bitte in die Anmeldemaske im Freifeld „Anmerkungen (z.B. zu angerechneten Leistungen)“ ein.

#### 3.2.2 Themenauswahl

Der Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement bietet Ihnen die Möglichkeit ein breites Spektrum an Themen aus dem Dienstleistungsmanagement im Rahmen Ihrer Abschlussarbeit zu bearbeiten. Oftmals ergeben sich aus dem beruflichen Kontext, dem bisherigen Studium oder Ihrer Seminararbeit bereits

Anknüpfungspunkte für eine Themenstellung. Informieren Sie sich auch über die Forschungsinteressen des Lehrstuhls und unserer Mitarbeiter\*innen (s. Moodle). Bei Ihrer Anmeldung in WebRegis können Sie Ihre Präferenzen für eine Themenrichtung oder für ein konkretes Thema angeben.

Zwei bis vier Wochen nach Ende der Anmeldefrist in WebRegis erfahren Sie vom Lehrstuhl, wer Ihre Arbeit betreut, sofern Sie einen Platz erhalten. Daraufhin wenden Sie sich an Ihren/r Betreuer\*in, um mögliche konkrete Themen auf Basis Ihrer Präferenzen abzustimmen.

### **3.2.3 Einsenden des Exposés**

Ca. zwei Wochen nachdem das Thema steht sollten Sie mit dem/der Betreuer\*in das Exposé besprechen. Das genaue Abgabedatum wird mit der betreuenden Person vereinbart. Liegt zu diesem Termin kein Exposé vor, so hat der/die Kandidat\*In keinen Anspruch mehr auf dieses Thema. Es wird dann ggf. ein neues Thema zugewiesen.

Die Problemstellung skizziert die Relevanz und die Problematik des Themas. Es vereinfacht die Fokussierung auf den Kern der Arbeit, wenn die Problemstellung bspw. mit dem Satz „Ziel der Arbeit ist es...“ oder „Dementsprechend stellen sich folgende Forschungsfragen...“ endet. Versuchen Sie dem Leser der Arbeit in der Problemstellung klar zu machen, warum Ihr Thema wichtig ist und wie Sie „das Problem“ in Ihrer Arbeit lösen wollen. Zitieren Sie dort bereits zentrale Quellen, um Ihre Argumente zu belegen. Die Problemstellung und die Forschungsfragen bilden in Prinzip die Grundlage für Ihre Einleitung. Je ausführlicher Sie diese darstellen, umso mehr können Sie das Exposé für die Einleitung verwenden. Üblicherweise umfasst die Problemstellung 1 bis 1,5 Seiten.

In der kommentierten Grobgliederung, welche zunächst zwei Gliederungsebenen umfassen soll, sollten Sie zu jedem Punkt in wenigen Sätzen der jeweilige Inhalt erläutern. Ansonsten kann der/die Betreuer\*in nur in geringem Maße Feedback zur Gliederung geben.

Diese Vorgehensweise hilft dahingehend, dass Sie sich schon früh Gedanken über die Problematik sowie das Ziel der Arbeit machen und sich somit von vorne herein auf das Wesentliche konzentrieren.

### 3.2.4 Exposé-Besprechung und Anmeldung

Nach Terminvereinbarung erfolgt über Teams, telefonisch oder persönlich die Exposé-Besprechung mit der betreuenden Person. Danach haben Sie ggf. noch ca. eine Woche, das Exposé anzupassen. Im Anschluss daran wird die Arbeit angemeldet, so dass die prüfungsrechtliche Bearbeitungszeit kurz danach beginnt. Sie werden hierüber, ebenso wie über Ihren Abgabetermin vom Prüfungsamt dann nochmals gesondert per E-Mail informiert. Bitte berücksichtigen Sie diese Zeiten bei der Zeitplanung ihrer Abschlussarbeit.

### 3.2.5 Detailgliederung, theoretische Ansätze, Zwischenergebnisse und Besprechung der Problemstellung

Spätestens nach etwa der Hälfte der Bearbeitungszeit findet eine weitere Besprechung statt. Hier wird auf die nun detaillierte Gliederung, auf die zugrunde gelegten theoretischen Ansätze sowie auf weitere Zwischenergebnisse eingegangen. Außerdem kann auf Probleme, die im Verlauf der Anfertigung der Abschlussarbeit entstanden sind, eingegangen werden. Diese zwei Besprechungstermine sind obligatorisch. Sollten sich darüber hinaus während der Bearbeitung weitere Fragen und Probleme beim wissenschaftlichen Arbeiten ergeben, so steht Ihnen Ihre betreuende Person für weitere Besprechungen gerne zur Verfügung. Ziel der Betreuung ist es allerdings nicht, jedes Kapitel detailliert mit dem jeweiligen Betreuer durchzusprechen, sondern in inhaltlichen, organisatorischen und methodischen Fragen **beraten** zu werden. Grundsätzlich ist es nicht möglich, vor Abgabe Fließtext, der über die Gliederung und Problemstellung hinausgeht, einzureichen.



## 4. Abgabe der Arbeit

Die Abgabe der Arbeit muss bis zum Ende der Bearbeitungszeit als **PDF und Word** über die Moodle-Seite für Abschlussarbeiten erfolgen. Der Abgabeprozess ist in Moodle beschrieben. Die Arbeit wird also nur digital abgegeben, nicht gedruckt.

Die Word-Datei geben Sie bitte als Anhang bei. Bei quantitativen Arbeiten fügen Sie zudem bitte die Datei(en) mit Ihren Daten als Anhang bei. Bei qualitativen Arbeiten geben Sie bitte auch die Audiodateien und die Transkripte der Interviews, sowie die Einverständniserklärungen der Probanden mit ab (ggf. in einer ZIP-Datei).

Wenn aus Publikationen zitiert wird, die ausschließlich über das Internet verfügbar sind (siehe Abschnitt 2.7.4) müssen diese zusammen in einem separaten PDF-Dokument mit eingereicht werden.

Bei der digitalen Abgabe müssen Sie erklären, dass Sie die Arbeit eigenständig erfasst haben, indem das entsprechende Häkchen setzen. Die Erklärung lautet:

Ich erkläre, dass ich die Masterarbeit selbstständig und ohne unzulässige Inanspruchnahme Dritter verfasst habe. Ich habe dabei nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet und die aus diesen wörtlich, inhaltlich oder sinngemäß entnommenen Stellen als solche den wissenschaftlichen Anforderungen entsprechend kenntlich gemacht. Die Versicherung selbstständiger Arbeit gilt auch für Zeichnungen, Skizzen oder graphische Darstellungen. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form weder derselben noch einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht. Mit der Abgabe der elektronischen Fassung der endgültigen Version der Arbeit nehme ich zur Kenntnis, dass diese mit Hilfe eines Plagiatserkennungsdienstes auf enthaltene Plagiate überprüft und ausschließlich für Prüfungszwecke gespeichert wird.



## 5. Beurteilungskriterien

### 5.1 Gliederung

- Übersichtlichkeit
- Aufbau-logik
- Themenbezug
- Aussagefähigkeit
- eigenständiger Aufbau

### 5.2 Ausarbeitung

- Einleitung und Hinführung
- Einordnung und Abgrenzung
- Darlegung des Arbeitsganges
- Themenerfassung
- inhaltliche Richtigkeit
- wissenschaftliche Argumentationsweise
- Literaturlauswertung
- Art der Darstellung
- Verbindung und gegenseitiger Bezug der einzelnen Abschnitte
- eigene Gedanken / Kritik

### 5.3 Äußere Gestaltung:

- Einhaltung der formalen Richtlinien
- Zeichensetzung / Rechtschreibung
- Stil und Ausdrucksweise
- äußerer Aufbau der Arbeit

## 5.4 Anmerkungen zu den Beurteilungskriterien

Achten Sie auf den „**Roten Faden**“ ihrer Arbeit, d.h. die Inhalte der einzelnen Kapitel müssen in einen kausallogischen Zusammenhang gebracht werden. Die Ergebnisse der Kapitel sollten aufeinander aufbauen und nicht unverbunden nebeneinander stehen. Dies gilt insbesondere für den begrifflichen Grundlagenteil und den inhaltlichen Kernteil der Arbeit.

## 5.5 Anforderungen an die Literaturrecherche

Zu einer wissenschaftlichen Arbeit gehört eine umfangreiche Literaturrecherche!

Das bedeutet,

- dass die einseitige Orientierung an einzelnen Autoren nicht den Anforderungen entspricht;
- dass Sie die „einschlägige Literatur“ zu einem Thema gesichtet haben müssen;
- dass Sie nur „zitierfähige“ Literatur verwenden;
- dass Sie sich mit der benutzten Literatur kritisch auseinandersetzen.

Wie erkennen Sie die „einschlägige Literatur“? Wenn Sie im Rahmen Ihrer Recherche in der angegebenen Literatur immer wieder auf die gleichen Texte und Autoren stoßen, ist das aller Voraussicht nach „die einschlägige Literatur“.

Was ist „nicht zitierfähig“? Allgemein sollte in wissenschaftlichen Arbeiten hauptsächlich auf wissenschaftliche Literatur zurückgegriffen werden. In *Einzelfällen*, wenn der Beitrag von Bedeutung für Ihre Arbeit ist, können auch nicht wissenschaftliche Zeitungen und/oder Internetquellen zitiert werden, jedoch sollte der Anteil dieser Quellen (je nach Thema) eher gering sein. Grundsätzlich ist gegen das Zitieren von Internetquellen nichts einzuwenden, jedoch sollte die veröffentlichte Papierversion immer vorgezogen werden. Als „nicht zitierfähig“ sind bspw. die Handouts und Mitschriften aus Seminaren sowie Vorlesungsunterlagen anderer Universitäten einzustufen.

Die Universitätsbibliothek bietet ein umfangreiches Angebot an Recherchemöglichkeiten, bitte erkundigen Sie sich schon frühzeitig nach diesen Angeboten (Datenbanken, Literaturbeschaffungsdienste, Fernleihe, Kopierservice, etc.) der Bibliothek sowie der Studienzentren.



## **6. Mitteilung über die Note**

Wir bemühen uns, die Abschlussarbeit unter Beachtung der von der FernUniversität in Hagen vorgegebenen Frist innerhalb von 8 Wochen zu korrigieren. Die erste Korrektur erfolgt durch den betreuenden Lehrstuhl, eine Zweitkorrektur wird von einem anderen Lehrstuhl durchgeführt. Ihr/e Betreuer\*In steht Ihnen gerne für ein Abschlussgespräch zur Verfügung.

## 7. FAQ – Frequently Asked Questions

Welche Studienleistungen muss ich erbracht haben, um eine Abschlussarbeit zu schreiben?

Grundsätzlich gelten die rechtlichen Voraussetzungen, die sich aus der jeweiligen Prüfungsordnung Ihres Studienganges ergeben. Für Auskünfte hierzu wenden Sie sich bitte an das Prüfungsamt.

Grundsätzlich haben Studierende, die das Seminar bei uns am Lehrstuhl erfolgreich bestanden haben, Vorrang. Bei einem Überhang an Studierenden, welche die Voraussetzungen erfüllen und das Seminar bei uns geschrieben haben, erfolgt die Auswahl stets nach dem Studienfortschritt.

Wie erfolgt die Themenvergabe?

Grundsätzlich erfolgt die Themenwahl in Absprache mit Ihrem/r Betreuer\*in. Diese/r kann Ihnen einige Themen vorschlagen. Dabei können Sie eine Richtung angeben. Sie können auch einen eigenen Themenvorschlag einreichen - dabei handelt es sich in der Regel um ein bereits ausformuliertes Exposé mit Problemstellung, Zielsetzung, Forschungsfragen und Vorgehensweise.

Gibt es eine Besprechung zur Abschlussarbeit?

Eine Besprechung des Exposés vor der eigentlichen Texterstellung ist bei der Abschlussarbeit Pflicht. Die Besprechung erfolgt individuell: meistens über Teams, oder auch per Telefon, oder sogar persönlich in der Universitätsstraße 41 (ESG) in 58097 Hagen. Darüber hinaus steht Ihnen Ihr/e Betreuer\*in selbstverständlich auch für weitere Fragen zur Verfügung.

Welchen Seitenumfang sollte die Arbeit haben? Wieviel Zeit steht für die Bearbeitung zur Verfügung?

<b>Studienabschluss</b>	<b>Umfang</b>	<b>Bearbeitungsdauer</b>
Bachelor	Ca. 10.000 Wörter	3 Monate
Master	Ca. 14.000 Wörter	6 Monate
Master Wiwi für Ing. und Nat.	Ca. 12.000 Wörter	4 Monate

Die Anzahl der Wörter bezieht sich auf den Textteil (Einleitung bis Schlussteil) inkl. Abbildungen und Tabellen. **Nicht** mitgezählt werden Fußnoten, Anhang und Verzeichnisse (Inhalts-, Quellen-, Abbildungsverzeichnis etc.). Von der Anzahl der Wörter soll nicht mehr als 10% abgewichen werden.

Wie kann ich eine Geschlechtersensible Sprache verwenden?

Sprache macht Geschlecht sichtbar. Auch deshalb erreichen uns immer wieder Fragen zur geschlechtersensiblen Sprache in Seminar- und Abschlussarbeiten. Deshalb möchten wir Ihnen hier einige Anregungen zu diesem Thema mitgeben, die auf den entsprechenden [Handlungsempfehlungen der FernUniversität zur geschlechtergerechten Sprache](#) basieren.

Ob und wenn ja welche dieser Empfehlungen Sie beherzigen, bleibt dabei Ihnen selbst überlassen.

### **Geschlechterneutrale Formulierungen**

z. B. Studierende, Mitarbeitende, das Personal, Interessierte, Lehrende

### **Sichtbarmachung von zwei Geschlechtern**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Studenten und Studentinnen

### **Sichtbarmachung von geschlechtlicher Vielfalt:**

Dies können Sie mit den unterschiedlichen Gender-Zeichen (\*, \_, :) erreichen. Alle symbolisieren gleichermaßen die vielen Möglichkeiten, die über binäre Geschlechtszuweisungen hinausgehen.

Teilnehmer:innen, Professor\*innen, Wähler\_innen

### **Generische Formulierungen:**

Wenn Sie das generische Femininum oder Maskulinum bevorzugen, können Sie in einer Fußnote darauf verweisen, dass Sie sich für diese Variante entschieden haben.

Wenn Sie sich auf eine unbestimmte Gruppe von Menschen beziehen, verwenden Sie weiter den generischen Plural:

die Kunden, die Nachfrager, Anbieter usw.

Für eine bessere Lesbarkeit empfehlen wir, dass Sie innerhalb eines Texts bei der einmal gewählten Variante bleiben.

## Douglas-Stiftungslehrstuhl für Dienstleistungsmanagement

### Prof. Dr. Sabine Fließ

<b>Besucheradresse</b>	Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement Universitätsstraße 41 (ESG) D-58097 Hagen
<b>Postanschrift</b>	FernUniversität in Hagen Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement Universitätsstraße 41 (ESG) D-58084 Hagen
<b>Telefon</b>	(+49) 02331 987 - 25 33
<b>Fax</b>	(+49) 02331 987 - 44 94
<b>E-Mail</b>	dIm@FernUni-Hagen.de
<b>Abschlussarbeiten Koordination</b>	Stefanie Vogt (+49) 02331 987 – 25 33 dIm@fernuni-hagen.de