Verbindliche Richtlinien und Hinweise zur Abfassung von Projekt- und Bachelorarbeiten

Fakultät für ……..
Studiengang …….

Prof. ……..

Mannheim, Oktober 2009

INHALT

	Seite
1 Themensuche, Vergabe, Betreuung und Abgabe	4
1.1 Projektarbeit	4
1.2 Bachelorarbeit	4
2 Äußere Form	5
2.1 Bestandteile der Arbeit	5
2.2 Formale Gestaltung	6
2.2.1 Paginierung	6
2.2.2 Anzahl und Art der Exemplare	6
2.2.3 Umfang	6
2.2.4 Gestaltung der Textseiten	7
3 Gliederung	7
3.1 Formaler Aufbau der Gliederung	7
3.2 Logischer Aufbau der Gliederung	8
4 Quellenangaben	9
4.1 Bibliografische Anforderungen	9
4.2 Zitierweise und Fußnoten	10
4.2.1 Wörtliches Zitat	10
4.2.2 Sinngemäßes Zitat	11
4.2.3 Literaturverzeichnis	13
5 Bewertung der Arbeit und Wiederholungsmöglichkeit	13
Anhang	15

Vorbemerkung

Diese **Hinweise sind genau zu beachten**, da ihre Einhaltung im Rahmen der Benotung entsprechende Berücksichtigung findet! Bitte beachten Sie unbedingt auch die Ausführungen der Prüfungsordnung zu den Themengebieten Projektarbeiten und Bachelorarbeit.

Die schriftliche Dokumentation hat den Kriterien wissenschaftlichen Arbeitens zu genügen. Die Grundlagen hierfür werden im Rahmen der Vorlesung ‚Wissenschaftliches Arbeiten 1 und 2 vermittelt.

Die Analyse und Synthese der inhaltlichen Problematik hat neben den konkreten praktischen Abläufen auch die wissenschaftlichen Erkenntnisse zu berücksichtigen.

Mit diesen Hinweisen können allerdings nicht alle Spezialfälle berücksichtigt werden. Im Zweifelsfall ist das Standardwerk

Kornmeier, Martin: Wissenschaftliche schreiben leicht gemacht –
für Bachelor, Master und Dissertationen, aktuelle Auflage, UTB

ausschlaggebend.

Die Projekt- und Bachelorarbeit ist spätestens zum Abgabetermin (bis 11:00 Uhr im **Sekretariat** des Studiengangs …….) abzugeben. Bei nicht rechtzeitiger Abgabe gilt die Arbeit als mit »nicht ausreichend« (5,0) bewertet.

1 Themensuche, Vergabe, Betreuung und Abgabe

1.1 Projektarbeit

„Die Projektarbeit dient dazu, den Transfer der in den Theoriephasen gelegten wissenschaftlichen Grundlagen und deren Anwendung in den betrieblichen Praxisphasen zu dokumentieren.“ *(§ 5 (1) StuPrO DHBW Wirtschaft)*

Formatiert: Schriftartfarbe: Automatisch

Die Themenfindung erfolgt durch die Studierenden in **Übereinstimmung mit der Ausbildungsstätte**. Anmelde- und Abgabetermine sind den jeweiligen Vorlesungsplänen zu entnehmen.

Die Bewertung der Projektarbeit erfolgt durch einen wissenschaftlichen Betreuer, der von der Studiengangsleitung benannt wird.

1.2 Bachelorarbeit

„Die Bachelorarbeit ist eine eigenständige Prüfungsleistung. Sie soll zeigen, dass die Studierenden in der Lage sind, innerhalb einer vorgegebenen Frist eine praxisbezogene Problemstellung selbstständig unter Anwendung praxisbezogener sowie wissenschaftlicher Erkenntnisse und Methoden zu bearbeiten.“ *(§ 15 (1) StuPrO DHBW Wirtschaft)*

„Das Thema der Bachelorarbeit wird von der **Studienakademie im Benehmen mit der Ausbildungsstätte** vergeben.“ *(§ 15 (2) StuPro DHBW Wirtschaft)*. Die Bearbeitungsfrist beträgt 12 Wochen. Anmelde- und Abgabetermine sind den jeweiligen Vorlesungsplänen zu entnehmen. Die schriftliche Anmeldung hat nach Vorgabe der Anlage 1 zu erfolgen.
Die Bewertung der Bachelorarbeit erfolgt durch ein hauptamtliches oder nebenberufliches Mitglied des Lehrkörpers in Abstimmung mit der Studiengangsleitung.

2 Äußere Form

2.1 Bestandteile der Arbeit

Eine Projekt- oder Bachelorarbeit besteht in der Regel aus folgenden Teilen (in dieser Reihenfolge):

- Titelblatt (Deckblatt, siehe Anlage 2 und 3)
- (evtl.) Sperrvermerk (Textentwurf zum Sperrvermerk siehe Anlage 4)
- ‚Abstract' (maximal einseitig, es handelt sich dabei um eine gekürzte Darstellung des Inhalts (Kurzreferat zur Inhaltsangabe laut DIN 1426, siehe Anlage 5)
- Inhaltsverzeichnis (Gliederung mit Angabe der Seitenzahlen; siehe Anlage 6)
- Abkürzungsverzeichnis (sofern erforderlich, siehe Anlage 7)
- Abbildungsverzeichnis (sofern erforderlich; siehe Anlage 8)
- Text der Arbeit
- Anhang (nach Bedarf, auch elektronisch möglich)
- Literaturverzeichnis (siehe S. 9)
- Ehrenwörtliche Erklärung (siehe Anlage 10)
  [eine nicht unterschriebene ehrenwörtliche Erklärung führt zu einer Bewertung der Arbeit mit »nicht ausreichend« (5,0).]

2.2 Formale Gestaltung

2.2.1 Paginierung

Alle Seiten, angefangen mit dem Titelblatt bis hin zum Literaturverzeichnis werden durchgehend gezählt. Die Seitenzahlen (arabische Ziffern) stehen oben in der Mitte über dem Schriftspiegel zwischen zwei jeweils durch eine Leertaste von der Zahl getrennten Gedankenstrichen. Eine Ausnahme bildet lediglich das Titelblatt: Diese Seite wird zwar mitgezählt, die Seitenzahl erscheint auf ihr jedoch nicht.

2.2.2 Anzahl und Art der Exemplare

	Duale Hochschule (Abgabe im Sekretariat)	Ausbildungsbetrieb
Projektarbeit	→ zwei Exemplare geheftet oder gelocht, beliebig gebunden, → ein Exemplar auf einem Datenträger als Word-Textdatei.	falls gewünscht
Bachelorarbeit	→ zwei Exemplare gebunden, → ein Exemplar auf einem Datenträger als Word-Textdatei.	falls gewünscht

2.2.3 Umfang

Die **Projektarbeit** hat **20 – 30 Seiten** (Anhang und ehrenwörtliche Erklärung zählen hierbei nicht) zu umfassen.

Die **Bachelorarbeit** hat **60 – 80** Seiten (Anhang und ehrenwörtliche Erklärung zählen hierbei nicht). „Abweichungen bedürfen der Zustimmung des Betreuers; nicht genehmigte Abweichungen führen zu einem angemessenen Notenabschlag.**“** *(Anlage 1 zu § 5 StuPrO DHBW Wirtschaft)*

2.2.4 Gestaltung der Textseiten

Als **Schriftgröße** ist »**12 Punkt**« zu wählen. Fußnoten können in »10 Punkt« formatiert werden. Überschriften können in »14 Punkt«, gegebenenfalls auch fett, formatiert werden. Der **Zeilenabstand** ist **1,5-zeilig**, bei Fußnoten einzeilig. Nach jedem Absatz ist eine Leerzeile einzufügen.

Auf den einzelnen Blättern sind für den Text folgende **Randmaße** einzuhalten:

- links 5 cm
- rechts 1 cm
- oben 4 cm
- unten 2 cm

3 Gliederung

3.1 Formaler Aufbau der Gliederung

Die Gliederung erfolgt in der **Dezimalklassifikation** (vgl. auch Seite 2 dieser Anleitung). Hierbei werden den einzelnen Kapiteln der Arbeit arabische Ziffern zugeordnet. Die darunter folgenden Abschnitte werden mit zwei arabischen Ziffern versehen, von denen die erste das Kapitel der Arbeit und die zweite den Abschnitt innerhalb des Kapitels kennzeichnet. Analog wird für alle weiteren Unterpunkte verfahren. Dabei ist zwischen die einzelnen Ziffern jeweils ein Punkt zu setzen, damit deutlich wird, dass es sich z. B. nicht um das zwölfte Kapitel der Arbeit handelt (bei Schreibweise »12«), sondern um den zweiten Abschnitt des ersten Kapitels. Nach der letzten Ziffer wird kein Punkt gesetzt (Schreibweise »1.2«).

Beispiel:

```
1
   1.1
   1.2
   1.3
2
   2.1
   2.2
       2.2.1
       2.2.2
3
…
```

Für eine Projektarbeit ist in der Regel eine Unterteilung in drei, bei Bachelorarbeiten in vier Stufen ausreichend.

3.2 Logischer Aufbau der Gliederung

Die Gliederung einer wissenschaftlichen Arbeit ordnet den nachfolgenden Text in einzelne Teile, die in unterschiedlichen Beziehungen zueinander stehen. Die einzelnen Teile und ihre Beziehungen zueinander sollen in der Gliederung deutlich werden.

Alle auf der gleichen Stufe stehenden Teile - also die einzelnen Kapitel, die Abschnitte eines Kapitels oder die Unterpunkte in einem Abschnitt - sollten inhaltlich und auch dem Umfang nach in etwa gleichgewichtig sein. Das bedeutet nicht, dass die betreffenden Teile unbedingt gleich lang sein müssen. Die Einleitung einer Arbeit wird z. B. meist erheblich kürzer ausfallen als der oder die Hauptteile. Ist aber beispielsweise von vier Unterpunkten der erste länger als die drei übrigen zusammen, so sollte möglichst ein anderes Gliederungskriterium gefunden werden.

Weiterhin ist zu beachten, den in der Überschrift eines Kapitels genannten Sachverhalt durch die einzelnen Abschnitte und Unterpunkte hinreichend zu erläutern. Un-

mittelbar unter der gemeinsamen Überschrift folgt **kein** Text, sondern der erste Unterpunkt, dann der zu diesem Unterpunkt gehörende Text.

Beispiel:

4 Äußere Gestaltung
4.1 Bestandteile der Arbeit
4.1.1 Titelblatt

Im Rahmen einer Bachelorarbeit ist das Titelblatt.....

Es ist unbedingt erforderlich, dass jeder Teil der Arbeit in der **Gliederung** auch genannt wird und die **Überschriften im Text** auch mit der Gliederung **übereinstimmen**.

4 Quellenangaben

4.1 Bibliografische Anforderungen

Ein bibliografisch richtiger Hinweis (auf eine Stelle in einem Buch oder auf eine Zeitschriftenquelle) besteht aus folgenden Angaben (in der angegebenen Reihenfolge und Schreibweise):

Name des Verfassers (ohne Titel, akademischem Grad o. Ä.)**, Vorname des Verfassers** (kann abgekürzt werden)**: Titel des Werkes, Auflage** (wenn nicht erste)**, Erscheinungsort(e) Erscheinungsjahr, Seitenzahl**

Beispiel: Farny, Dieter: Versicherungsbetriebslehre, 4. Aufl. Karlsruhe 2006,
S. 27

Das wissenschaftlich abgesicherte Zitat hat nur eine Fundstelle: den **Originaltext** bzw. die **Originalquelle**! Nur in Ausnahmefällen ist ein Sekundärzitat zulässig. Dieses ist als solches zu kennzeichnen (z. B. »Mayer, Franz: Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Mannheim 1937, S. 45 (zitiert nach Müller, Gerhard: Neuere Forschungsergebnisse der Betriebswirtschaftslehre, Stuttgart 1988, S. 66f.)«).

4.2 Zitierweise und Fußnoten

Vorbemerkungen:
Das Zitieren von Werken in Fußnoten hat in Form der **Kurzzitierweise** zu erfolgen. Jeder Titel wird dabei wie folgt angeführt, gleich ob erstmals oder wiederholt:

Name des Verfassers, Vorname(n) (Kurztitel, Jahr), Seitenzahl bzw. Zitatstelle Beispiel: »Gross, Herbert (Zukunft, 1968), S. 23«.

Die Fußnoten werden im unteren Teil der Seite platziert und vom Textteil durch einen waagrechten (etwa 4 bis 5 cm langen) Strich getrennt; in der Regel wird dieser Strich von Textverarbeitungsprogrammen automatisch eingefügt. Im Fußnotenbereich ist der Zeilenabstand einzeilig, die Schriftgröße »10 Punkt«. Die **Nummerierung der Fußnoten** erfolgt fortlaufend.

4.2.1 Wörtliches Zitat

Werden in der Arbeit ein Teil eines Satzes, ein ganzer Satz oder mehrere Sätze **wörtlich** aus einem Buch oder Aufsatz übernommen - dies sollte nicht zu häufig geschehen - ist dieser Teil unbedingt durch Anführungszeichen (am Anfang und Ende der Zitatstelle) im Text als solcher kenntlich zu machen und mit einem Fußnotenzeichen zu versehen. Dazu wird hinter den Anführungszeichen am Ende der Zitatstelle eine hochgestellte Zahl mit einer rechten Klammer geschrieben (auf die Klammer kann verzichtet werden, sofern das Textverarbeitungsprogramm diese Darstellungs-

weise nicht unterstützt); diese Zahl wird dann im unteren Teil der Seite wiederholt. Dahinter folgt **ohne jeden Zusatz** die Angabe der Quelle mit der Seitenzahl bzw. der Zitatstelle.

Beispiel:
„Die Ethik erörtert alle mit dem Moralischen zusammenhängenden Probleme auf einer allgemeineren, grundsätzlicheren und insofern abstrakteren Ebene, indem sie rein formal die Bedingungen rekonstruiert, die erfüllt sein müssen, damit eine Handlung, ganz gleich welchen Inhalt sie im einzelnen haben mag, zu Recht als eine moralische Handlung bezeichnet werden kann.“[1]

---

[1] Pieper, Annemarie (Einführung, 2007), S. 23

Auslassungen in einem wörtlichen Zitat werden, wenn es sich nur um ein Wort handelt, durch zwei Punkte (»..«), sonst durch drei Punkte (»...«) angedeutet. Alle anderen Änderungen, z. B. in der Zeichensetzung, Korrekturen veralteter Schreibweisen oder Rechtschreibfehler sind bei wörtlichen Zitaten unzulässig! Solche Eigentümlichkeiten bzw. Fehler im Originaltext werden mit einem »[!]« kenntlich gemacht.

4.2.2 Sinngemäßes Zitat

Wird ein Gedanke nur sinngemäß übernommen (**indirektes** bzw. **sinngemäßes Zitat**), erscheint die Nummer der Fußnote am Ende des Gedankenganges und in der Fußnote selbst wird vor der bibliografischen Angabe »Vgl.« gesetzt. Wird im Text nur auf Gedanken in anderen Werken hingewiesen, ohne diese wörtlich oder sinngemäß zu wiederholen, wird der Zusatz »Siehe:« oder »Siehe auch:« der bibliografischen Angabe vorangestellt.

Beispiel:
Kern des Problems ist auch die zunehmende asymmetrische Informationsverteilung zwischen den Marktteilnehmern. Da ein Großteil des marktwirtschaftlichen Systems auf Integrität und Vertrauen basiert[1], sind rein technische Marktprozesse eher von untergeordneter Bedeutung.

[1] Vgl. Stöttner, Michael (Ursachen, 2009), S. 8

Haben einzelne Verfasser andere oder gegensätzliche Meinungen, kann dies durch die Abkürzung »a. A.« (»andere Auffassung«) sowohl im Text als auch in der Fußnote kenntlich gemacht werden (z. B.: »Vgl. Wacker, Roland, Eigenheimzulagengesetz, München 1996, § 1 Rz. 1, a. A. Ossola-Haring, Claudia (Hrsg.): Jahrbuch der Steueränderungen für 1996, Band 2, Neuwied et al. 1996, S. 47«). Möchte man zum Ausdruck bringen, dass eine Vielzahl von Autoren eine bestimmte Auffassung vertreten, kann dies mit dem Hinweis »h. M.« (»herrschende Meinung«) verdeutlicht werden.

Bei **Angabe der Seitenziffer** ist darauf zu achten, ob nur eine Stelle zitiert wird (z. B. »S. 26«), ob die übernommene Stelle auch noch die folgende Seite des Werkes berührt (»S. 26f.«) oder ob Aussagen sich über mehrere Seiten erstrecken (»S. 26 - 29«).

Sollen zu einem wörtlichen oder sinngemäßen Zitat weitere Fundstellen angeführt werden, bleibt es bei **einem** Fußnotenzeichen im Text. In der entsprechenden Fußnote ist nach der Quellenangabe jeder Fundstelle mit einem Strichpunkt und »vgl. « oder »vgl. hierzu auch« fortzufahren. Weiterführende Hinweise oder kurze Anmerkungen können im Anschluss an die Fundstellenangabe z. B. mit »Außerdem ist hierbei anzumerken...« gemacht werden.

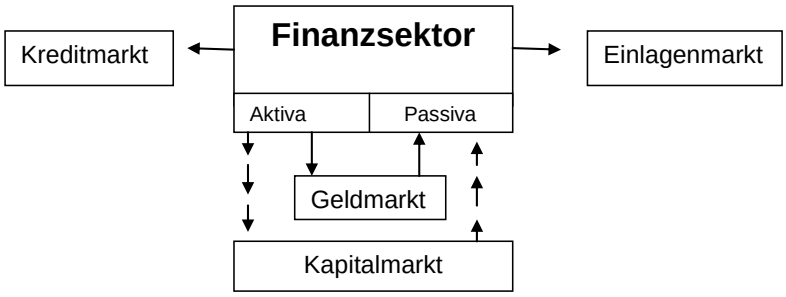
4.2.3 Literaturverzeichnis

Ein Literaturverzeichnis ist die **vollständige** Zusammenstellung aller in einer wissenschaftlichen Arbeit verwandten Quellen, auf die nachweislich im Text, in Fußnoten, in Abbildungen, Tabellen oder im Anhang Bezug genommen wurde. Das Literaturverzeichnis steht am Ende der Arbeit. In ihm wird die Literatur alphabetisch nach dem Namen der Verfasser, bei mehreren Werken eines Verfassers chronologisch nach Titeln, geordnet. Eine Einteilung in Monografien, Dissertationen und Beiträge in Zeitschriften und Sammelwerken ist **nicht** vorzunehmen. (Beispiel-Literaturverzeichnis s. Anlage 10)

4.2.4 Abbildungen

Graphische Darstellungen werden wie folgt gestaltet:

Abb. 1: Finanzsektor und Finanzmärkte



Quelle: vgl. Stobbe, Alfred (Gesamtwirtschaftliche Theorie, 1975) S. 189 – 195, modifiziert

Screenshots werden wie ein wörtliches Zitat mit der URL belegt. Sie sind zulässig, aber grundsätzlich zu vermeiden, da Urheberrechte verletzt werden könnten.

5 Bewertung der Arbeiten, Wiederholungsmöglichkeit und Veröffentlichung

Die Projekt- und Bachelorarbeiten werden nach den in Anlage 12 aufgeführten Kriterien bewertet. Zusätzlich ist auch die Eigenständigkeit bei der Bearbeitung zu berücksichtigen. Die Beratung durch den Dozenten sollte nicht über die Abstimmung der Gliederung hinausgehen.

„Die **Projektarbeit** des ersten Praxismoduls bewertet der wissenschaftliche Betreuer mit „bestanden“ oder „nicht bestanden“. Im zweiten Praxismodul sind Projektarbeit und deren Präsentation Teilprüfungsleistungen, die getrennt benotet werden. Die Bewertung der Projektarbeit obliegt dem wissenschaftlichen Betreuer. Die Bewertung der Präsentation wird von einem Hochschullehrer der Dualen Hochschule und einem Vertreter der beruflichen Praxis vorgenommen.“ *(§ 13 (2) StuPrO DHBW Wirtschaft)*

„Bei der Wiederholungsprüfung eines Praxismoduls der ersten beiden Studienjahre sind die nicht bestandene Prüfungsleistung bzw. die nicht bestandenen Teilprüfungsleistungen zu wiederholen; muss die Projektarbeit wiederholt werden, ist diese in der Regel zu überarbeiten.“ *(§ 14 (3) StuPrO DHBW Wirtschaft)*

„Die **Bachelorarbeit** ist bestanden, wenn sie mit mindestens der Note „ausreichend“ (4,0) bewertet wurde.“ *(§ 17 (1) StuPro DHBW Wirtschaft)*

„Wurde die Bachelorarbeit schlechter als mit der Note „ausreichend“ (4,0) bewertet, so kann sie einmal wiederholt werden. Das neue Thema wird spätestens drei Monate nach Bekanntgabe des Prüfungsergebnisses vergeben. Eine zweite Wiederholung der Bachelorarbeit ist ausgeschlossen.“ *(§ 17 (3) StuPrO DHBW Wirtschaft)*

Wichtig:
Ausschlaggebend für das Bestehen der Prüfung sind die Vorschriften der jeweils gültigen Prüfungsordnung!

Eine Veröffentlichung kann nur mit **Zustimmung des Ausbildungsbetriebes und des Studiengangs ……** erfolgen.

Anhang

Verzeichnis der Anlagen:

Anlage 1:
Vergabe der Bachelorarbeit 18

Anlage 2:
Muster für das Titelblatt einer Projektarbeit 19

Anlage 3:
Muster für das Titelblatt der Bachelorarbeit 20

Anlage 4:
Beispiel für einen Sperrvermerk 21

Anlage 5
Beispiel für ein Abstract 22

Anlage 6
Beispiel für ein Inhaltsverzeichnis 23

Anlage 7:
Beispiel für ein Abkürzungsverzeichnis 24

Anlage 8:
Beispiel für ein Abbildungsverzeichnis 25

Anlage 9: 26
Beispiele für bibliographische Quellenangaben

Anlage 10: 30
Beispiel für ein Literaturverzeichnis

Anlage 11:
Muster für die ehrenwörtliche Erklärung 33

Anlage 12:
Kriterienkatalog zur Bewertung von Projekt- und Bachelorarbeiten 34

Anlage 1: Vergabe der Bachelorarbeit

Fakultät für …… – Studiengang …….

Vergabe der Bachelorarbeit *(§ 15 (2) StuPro DHBW Wirtschaft)*

Name: .....

Vorname: .....

Anschrift: .....

.....

Kurs: …….....

Thema der Bachelorarbeit:

Name des betreuenden Dozenten: .....

Einverständnis des Dozenten:
.....

wenn Firmenvertreter:

E-Mail-Adresse.: ……....

Telefon-Nr.: …….

Einverständnis des Ausbildungsbetriebes:

.....

Vergabe des Themas durch die DHBW Mannheim

am .....

Das **Formular zum Download** finden Sie unter:

Anlage 2: Muster für das Titelblatt einer Projektarbeit

Titel der Projektarbeit

Projektarbeit der ….. Praxisphase

Vorname, Name: …….....
Semesteranschrift: .....
.....
Studiengang: ……
Kurs: .....

Betreuender Dozent: ……. ……

Ausbildungsbetrieb: .....
……

Abgabetermin: .....

(Das Deckblatt hat weder das Logo der Dualen Hochschule noch das Logo des Ausbildungsunternehmens zu enthalten.)

Anlage 3: Muster für das Titelblatt der Bachelorarbeit

Titel der Bachelorarbeit

Bachelorarbeit für die Prüfung zum
Bachelor of ……. (BA)
Fakultät ……
Duale Hochschule Baden-Württemberg Mannheim

Vorname, Name: …….....
Semesteranschrift: .....
.....
Studiengang: ……...
Kurs: .....

Betreuender Dozent: ……. …….

Ausbildungsbetrieb: .....
……

Abgabetermin: .....

(Das Deckblatt hat weder das Logo der Dualen Hochschule noch das Logo des Ausbildungsunternehmens zu enthalten.)

Anlage 4: Beispiel für einen Sperrvermerk

Die vorliegende Projekt- [Bachelor-] Arbeit mit dem Titel [Titel] ist mit einem Sperrvermerk versehen und wird ausschließlich zu Prüfungszwecken am Studiengang ……. der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Mannheim vorgelegt.

Jede Einsichtnahme und Veröffentlichung – auch von Teilen der Arbeit – bedarf der vorherigen Zustimmung durch die [Gesellschaft].

Anmerkung: Auf dem Deckblatt wird unter dem Titel der Arbeit der Zusatz ‚Sperrvermerk' eingefügt. Die Seite mit dem Text des Sperrvermerks wird dann direkt nach dem Deckblatt eingefügt.

Anlage 5: Beispiel für ein Abstract

Die vorliegende Ausarbeitung befasst sich mit dem Thema der Corporate Social Responsibility aus der Sicht der Versicherungswirtschaft. Das CSR wird dabei als Gegenentwurf zum Shareholder-Ansatz gesehen und in seinen Grundzügen dargestellt. Dabei wird darauf abgezielt, CSR als Unternehmenshaltung zu verstehen, die neben den Produkten ebenso die interne und externe Sphäre des Unternehmens betrachtet, wobei neben finanziellen auch ökologische, ethische und soziale Kriterien einbezogen werden.

Ein Schwerpunkt liegt in der Darstellung möglicher ökologischer Ansätze für die Versicherungsbranche. So wird auch auf die Nachhaltigkeit als Faktor für die Unternehmensbewertung eingegangen. Neben definitorischen Abgrenzungen werden auch Konzepte der Versicherungsbranche sowie Ergebnisse empirischer Analysen in die Ausarbeitung integriert.

Anlage 6: Beispiel für ein Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis Seite

Abkürzungsverzeichnis 3

1. Einleitung 4

2. Die Warenkreditversicherung 6

2.1. Einführung 6

2.2. Gegenstand der Warenkreditversicherung 6

2.3. Wesen der Warenkreditversicherung 9

3. Die Kundenbetreuung in der WKV 10

3.1. Allgemeines zum Kundenbetreuer 10

3.2. Aufgaben des Kundenbetreuers in der WKV 10

3.3. Vertrauensverhältnis zwischen VN und VR 13

3.4. Service in der Kreditversicherung 14

4. Das Qualitätsmanagement 18

4.1. Was bedeutet Qualitätsmanagement? 18

4.2. Qualitätsmanagement in Bezug auf die WKV 19

5. Kundenorientierung 21

5.1. Allgemeines zur Kundenorientierung 21

5.2. Der Kunde 22

5.2.1 Kunden des WKV-Kundenbetreuers 22

5.2.2 Unterschied zwischen Kunde und Anwender 23

5.2.3 Bedürfnisse der Kunden in der WKV 24

5.3. Kundenkommunikation 26

5.4. Kundenzufriedenheit und Loyalität 28

5.5. Kundenbindung 29

5.5.1 Wie kann man Kundenbindung erreichen? 29

5.5.2 Kundenbindung in der WKV-Kundenbetreuung 30

6. Ausblick 33

Literaturverzeichnis 34

Ehrenwörtliche Erklärung 41

Anlage 7: Beispiel für ein Abkürzungsverzeichnis

ÄKZ	Äußerstes Kreditziel
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
DVO	Durchführungsverordnung
EK	Eigenkapital
feR	für eigene Rechnung
FK	Fremdkapital
vgl.	vergleiche
VS	Versicherungssumme
vt.	versicherungstechnisch
VU	Versicherungsunternehmen
WKV	Warenkreditversicherung
z. B.	zum Beispiel

Anlage 8: Beispiel für ein Abbildungsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis Seite

Abb. 1 Versicherungsvermittlertypen 10

Abb. 2 Vorteile und Nachteile von Einfachagenten 16

Abb. 3 Vorteile und Nachteile von Versicherungsmaklern 22

Anlage 9: Beispiele für bibliographische Quellenangaben

Hat ein Buch **mehrere Verfasser**, werden selbstverständlich alle aufgeführt. Die angegebene Reihenfolge von Nach- und Vorname gilt dabei für alle Verfasser. Die einzelnen Verfasser werden durch einen Strichpunkt voneinander getrennt.

Beispiel: Benölken, Heinz; Greipel, Peter: Dienstleistungsmanagement, Wiesbaden 1990, S. 47

Bei mehr als drei Verfassern wird nur der erste Verfasser mit dem Zusatz »et al« (und andere) angegeben. Dies gilt auch bei mehr als einem Erscheinungsort (z. B. »Backhaus, Klaus et al.: Multivariate Analysemethoden, 5. Aufl., Berlin et al. 1989, S. 18«).

Wenn der **Verfasser keine natürliche Person** ist, sondern eine Körperschaft (z. B. ein Institut, ein Unternehmen oder ein Verband), wird diese als Verfasser aufgeführt.

Hat ein Buch mehr als drei Verfasser und ist gleichzeitig ein **Herausgeber** angegeben, so wird an Stelle der Verfasser nur der Herausgeber genannt mit dem Zusatz »(Hrsg.)« hinter dem Namen.

Beispiel: Schierenbeck, Henner (Hrsg.): Bank- und Versicherungslexikon, München 1990, S. 666

Wenn keine Einzelperson als Herausgeber angegeben ist, wie z. B. bei Nachschlagewerken, wird eine eventuell herausgebende **Körperschaft** aufgeführt.

Besteht ein Werk aus **mehreren Bänden**, ist jeder Band, soweit er verwendet worden ist, als einzelnes Buch aufzuführen

Beispiel: Gutenberg, Erich: Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre, Band 2: Der Absatz, 17. Aufl., Berlin u. a. 1984, S. 9

Bei einer **Dissertation**, die noch nicht in einem Verlag erschienen ist, steht anstelle eines Erscheinungsortes der Ort der betreffenden Hochschule mit dem Zusatz »Diss.«.

Beispiel: Schnetzer, Wilhelm: Möglichkeit für eine Versicherung von Bankeinlagen in der Bundesrepublik Deutschland - Gestaltungsformen, Grenzen und Konsequenzen, Diss., Hagen 1970, S. 226

Wird ein Aufsatz aus einer **Festschrift** zitiert, folgt hinter dem Titel des Aufsatzes »in:« und anschließend die vollständige bibliografische Angabe des Buches. Dabei ist zu beachten, dass bei Festschriften hinter dem Titel ein entsprechender Zusatz folgt. Die Angabe des Herausgebers, soweit im Buch überhaupt einer genannt wird, ist nicht erforderlich

Beispiel: Helten, Elmar: Verbraucherschutz durch Qualitätsmanagement, in: Versicherungen in Europa heute und morgen, Geburtstags-Schrift für Georg Büchner, Karlsruhe 1991, S. 420

Bei **Sammelbänden** folgt hinter dem »in:« zunächst der Name des Herausgebers mit dem Zusatz »(Hrsg.):« und anschließend der Titel des Sammelbandes.

Beispiel: Kupsch, Peter Uwe; Lindner, Thomas: Materialwirtschaft, in: Heinen, Edmund (Hrsg.): Industriebetriebslehre, Wiesbaden 1985, S. 279f.

Aufsätze in **Zeitschriften** werden ähnlich behandelt wie solche in Sammelwerken, allerdings werden Herausgeber und Erscheinungsort grundsätzlich nicht aufgeführt. Es genügt hier der Titel der Zeitschrift, die Heftnummer, das Erscheinungsjahr sowie die Seitenangaben (Beginn und Ende des Aufsatzes). Dabei können bei allgemein bekannten Zeitschriften die üblichen Abkürzungen (Angabe im Abkürzungsverzeichnis der Arbeit erforderlich) benutzt werden, die in der Regel in der Zeitschrift selbst angegeben sind.

Beispiel: Haritz, Jürgen: Wertewandel und Service-Management in der Versicherungswirtschaft, in: ZfV 3/1987, S. 62 - 69

Für Artikel in **Zeitungen** gilt die eben genannte Regelung im Wesentlichen analog, es ist jedoch das genaue Erscheinungsdatum anzugeben.

Beispiel: Engl, Max: Die Vertrauensbasis zum Kunden wird mit dem Angebot von Finanzdienstleistungen gefährdet, in: Handelsblatt Nr. 42 vom 28.2.1989, S. B 7

Entsprechend ist mit Zitaten aus dem **Internet** zu verfahren, wobei die Angabe eines Herausgebers erforderlich sein kann und die genaue Adresse sowie das Datum der Fundstelle angegeben werden müssen.

Beispiel: Statistisches Bundesamt Deutschland (Hrsg.): Bevölkerung nach Altersgruppen, Familienstand und Religionszugehörigkeit, in: http://www.statistik-bund.de/basis/d/bevoe02.htm, Abruf: 04.01.1999.

Da sich Daten im Internet kurzfristig ändern und zu einem späteren Zeitpunkt unter Umständen nicht mehr nachvollzogen werden können, sind die verwendeten Quellen als Ausdruck dem Anhang der Arbeit beizufügen oder auf dem ebenfalls abzugebenden Datenträger zu archivieren.

Quellenangaben aus **Sonderdrucken** werden wie folgt zitiert:

Beispiel: Helten, Elmar: Versicherungsunternehmen, Planung in, Sonderdruck aus: Handwörterbuch der Planung, hrsg. v. Norbert Szyperski, Stuttgart 1989, Sp. 2177«.

Rechtsvorschriften (**Gesetzestexte** etc.) werden mit ihren Paragraphen (Artikeln), Abschnitten, Absätzen, Sätzen, Halbsätzen, Nummern, Ziffern oder Buchstaben angegeben. Am Ende folgt die Kurzbezeichnung der jeweiligen Rechtsvorschrift (z. B. »§ 5 I VAG, §§ 1f. VAG«). Rechtsvorschriften werden **stets im laufenden Text** in Klammern angegeben. Sie werden nicht in die Fußnoten aufgenommen.

Schreiben des Bundesfinanzministers werden wie folgt zitiert: gängige Abkürzung des Verfassers (z. B. »BMF«), Datum, Titel/Überschrift, Fundstelle.

Beispiel: BMF, Schreiben vom 19.04.1971, Ertragsteuerliche Behandlung von Finanzierungs - Leasing - Verträgen über bewegliche Wirtschaftsgüter, BStBl I 1971, S. 264

Gerichtsurteile und **-beschlüsse** werden wie folgt zitiert: Gericht und Art der Entscheidung vom Tag.Monat.Jahr, Urteilsnummer und/oder Aktenzeichen, Publikationstitel und Erscheinungsjahr, Seite(n).

Beispiel: »BFH-Urteil vom 17.12.1986, VII R 34/86, BStBl II 1986, S. 123

Mündliche oder schriftliche Auskünfte von Personen, Unternehmen oder sonstigen Institutionen an den Verfasser sollen als solche in der Arbeit kenntlich gemacht werden (z. B. »Auskunft der Pfefferminzia-Versicherungs-AG an den Verfasser vom 11.11.1995«).

Ist eine Quelle, beispielsweise in einer Zeitschrift, **ohne Nennung des Verfassers** oder nur mit einem Namenskürzel versehen, so ist statt des Verfassernamens »o. V.:« anzugeben.

Beispiel: o. V.: Die Sorgen der Versicherungsnehmer, in: ZfV 12/1989, S. 312

Analoge Regelungen gelten für **fehlende Orts-** (»o. O.«) **und Jahresangaben** (»o. J.«).

Anlage 10: Beispiel für ein Literaturverzeichnis:

Literaturverzeichnis

Backhaus, Klaus et al. (Analysemethoden, 1989): Multivariate Analysemethoden, 5. Aufl., Berlin et al. 1989

Engl, Max (Vertrauensbasis, 1989): Die Vertrauensbasis zum Kunden wird mit dem Angebot der Finanzdienstleistungen gefährdet, in: Handelsblatt Nr. 42 vom 28.2.1989, S. B7

Gutenberg, Erich (Grundlagen Bd. 2, 1984): Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre, Band 2: Der Absatz, 17. Aufl., Berlin u. a. 1984

Helten, Elmar (Qualitätsmanagement, 1991): Verbraucherschutz durch Qualitätsmanagement, in: Versicherungen in Europa heute und morgen, Geburtstags-Schrift für Georg Büchner, Karlsruhe 1991

Kupsch, Peter Uwe; Lindner, Thomas (Materialwirtschaft, 1985): Materialwirtschaft, in: Heinen, Edmund (Hrsg.): Industriebetriebslehre, Wiesbaden 1985

Obermeier, Arnold; Kanzler, Hans-Joachim (Handbuch, 1995): Beratungshandbuch für das Steuerverfahren, Neuwied et al. 1995

Ossola-Haring, Claudia (Hrsg.) (Steueränderungen, 1996): Jahrbuch der Steueränderungen für 1996, Band 2, Neuwied et al. 1996

Schnetzer, Wilhelm (Bankeinlagen, 1970): Möglichkeit für eine Versicherung von Bankeinlagen in der Bundesrepublik Deutschland - Gestaltungsformen, Grenzen und Konsequenzen, Diss., Hagen 1970

Statistisches Bundesamt Deutschland (Hrsg.) (Bevölkerung, 1999): Bevölkerung nach Altersgruppen, Familienstand und Religionszugehörigkeit, in: http://www.statistik-bund.de/basis/d/bevoe02.htm , Abruf: 04.01.1999

Surminski, Arno (Image, 1987): Das Image der Versicherung, in: ZfV 1/1987, S. 2 - 16

Gesetze, Verordnungen, amtliche Bekanntmachungen etc. können am Ende des Literaturverzeichnisses unter einer entsprechenden Überschrift (z. B. »Verzeichnis der Gesetze«) mit Angabe ihres Bekanntmachungsdatums und ihrer Nummer in dem betreffenden Bekanntmachungsblatt aufgeführt werden (z. B. »Gesetz über den Versicherungsvertrag (Versicherungsvertragsgesetz - VVG) vom 30.05.1908, RGBl. S. 263f., zuletzt geändert durch Gesetz vom 30.06.1967, BGBl. I, S. 609«). In diesem Fall muss jedoch auch eine Überschrift für die Monografien, Zeitschriftenaufsätze, Dissertationen etc. eingesetzt werden.

Wurden zahlreiche **Gerichtsentscheidungen o. Ä.** in der Arbeit verwendet, empfiehlt es sich, diese Quellen ebenfalls in einem gesonderten Verzeichnis zusammenzufassen (z. B.: »Verzeichnis der Gerichtsentscheidungen«), das auch dem Literaturverzeichnis nachgestellt wird. Beispiel:

Literaturverzeichnis

Verzeichnis der Monografien, Zeitschriftenaufsätze, Dissertationen etc.

.....

.....

.....

Verzeichnis der Gesetze

Gesetz über Partnerschaftsgesellschaften Angehöriger Freier Berufe (Partnerschaftsgesellschaftsgesetz - PartGG) vom 25.07.1994, BGBl I 1994, S. 1744

Jahressteuergesetz 1996 vom 11.10.1995, BStBl I 1995, S. 438

Scheckgesetz vom 14.08.1933, RGBl 1933, S. 597

Verzeichnis der Gerichtsentscheidungen

BFH-Urteil vom 26.6.1975, I R 72/73, BStBl II 1976, S. 13 - 16

BFH-Urteil vom 2.2.1982, VIII 65/80, BStBl II 1982, S. 409 - 413

BFH-Urteil vom 25.1.1984, I R 183/81, BStBl II 1984, S. 422 - 424

Mündliche oder schriftliche Auskünfte von Personen, Unternehmen oder sonstigen Institutionen an den Verfasser können in gleicher Weise am Ende des Literaturverzeichnisses gesondert aufgeführt werden.

Anlage 11: Muster für die ehrenwörtliche Erklärung

Ehrenwörtliche Erklärung

Ich versichere hiermit, dass ich meine Projekt-/Bachelorarbeit mit dem Thema

.....
.....

selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe, die Übernahme wörtlicher Zitate aus der Literatur sowie die Verwendung der Gedanken anderer Autoren an den entsprechenden Stellen innerhalb der Arbeit gekennzeichnet habe und dass ich meine Projekt-/Bachelorarbeit bei keiner anderen Prüfung vorgelegt habe.

.....
Ort

....
Datum Unterschrift

Anlage 12: Kriterienkatalog zur Bewertung von Projekt und Bachelorarbeiten

1 Aspekte der Prüfungsordnung

Projekt- und Bachelorarbeiten sollen zeigen, dass die Studierenden in der Lage sind, innerhalb einer vorgegebenen Frist eine wissenschaftsbezogene Problemstellung oder eine praxisbezogene Problemstellung unter Anwendung praktischer Methoden und wissenschaftlicher Erkenntnisse selbstständig zu bearbeiten.

2 Kriterienkatalog

2.1 Themenerfassung und Strukturierung (35 %)

- klare, eindeutige Formulierung des Themas
- aktuelle, praxisrelevante Themenstellung
- eindeutige, klare Zielformulierungen
- richtige, vollständige Erfassung des Themas
- verständliche, aussagekräftige Gliederung
- bereits in der Gliederung erkennbare logische Gedankenführung

2.2 Themenbearbeitung (35 %)

- logische Gedankenführung
- sachgerechte Definitionen für die erforderlichen begrifflichen Abgrenzungen
- ableiten von Aussagen und Erkenntnissen im Begründungszusammenhang
- keine Argumentationssprünge und Widersprüche in den Aussagen
- diskutieren unterschiedlicher Meinungen, darlegen des Für und Wider in den jeweiligen Diskussionspunkten
- fundiertes Erarbeiten der Lösungsansätze aus Wissenschaft, Praxis und eigenem Gedankengut
- aussagekräftige Dokumentation der Erkenntnisse
- aufzeigen bestehender und verbleibender Problemlösungslücken
- formulieren fundierter Zukunftsszenarien
- hinreichendes und kritisches Hinterfragen verschiedener Ansichten und Methoden
- kritische Distanz zu den in der Literatur und Praxis vorgefundenen Meinungen und Verfahren
- beherrschen der Fachsprache und verständliche Darstellung für sachkundige Dritte
- begründete Auswahl und korrekte Durchführung der angewandten Methoden (aus Mathematik, Statistik, usw.)
- verbessern der Aussagekraft durch qualitativ ansprechende Ergänzungen (bspw. Grafiken), Übersichten (bspw. Tabellen) und Zusammenfassungen

2.3 Auswertung von Materialien (20 %)

- verarbeiten einer nach Inhalt und Menge angemessenen Literaturbasis
- verwenden von wissenschaftlicher Literatur, die über Standard-Lehrbücher hinaus geht
- Skripte und allgemeine Lexika sind keine zitierfähigen Unterlagen
- berücksichtigen des aktuellen Literaturstandes durch Auswertung aktueller

Artikel in Fachzeitschriften
- wissenschaftlich korrekte Vorgehensweise durch genaues Kenntlichmachen aller fremden Quellen und entsprechender Verweise in Fußnoten sowie im vollständigen Literaturverzeichnis

2.4 Formale Aspekte (10 %)

- korrekte äußere Form (Deckblatt, Schrift, Seitennummerierung/-umbruch, Grafiken, Tabellen, ehrenwörtliche Erklärung, ...)
- korrekt angewandte Regeln der Rechtschreibung und Interpunktion
- korrekt erstellte erforderliche Verzeichnisse (Abkürzungs-, Abbildungs-, Anhang-, Literaturverzeichnis)
- klare, übersichtliche Form
- unerlaubtes Unter- oder Überschreiten des geforderten Umfangs (Projektarbeit 20 – 30 Seiten, Bachelorarbeit 60 – 80 Seiten)

3 Notengebung und Begutachtung

3.1 Notengebung

- Die Note "sehr gut" (1,0 bis 1,5) darf nur vergeben werden, wenn bei allen genannten Kriterien die gesetzten Maßstäbe weit übertroffen werden. Nur wenige geringfügige Abstriche davon sind noch akzeptierbar.
- Für die Note "gut" (1,6 bis 2,5) ist das Erfüllen der Mehrzahl der obigen Kriterien in besonderem Maße erforderlich.
- Sind die genannten Kriterien im Wesentlichen erfüllt, so entspricht dies einer durchschnittlichen Leistung und damit der Note "befriedigend" (2,6 bis 3,5).
- Bei deutlichen Abstrichen in der Mehrzahl der genannten Kriterien ist die Note "ausreichend" (3,6 bis 4.0) zu vergeben.
- Tiefgreifende Mängel bzw. Verstöße in mehreren Fällen gegen die genannten Kriterien oder gravierende Verstöße gegen das wissenschaftliche Arbeiten (Plagiate, fehlende Angabe fremder Quellen, verwendete Literatur nach Inhalt und Menge unzureichend, mangelhafte Form, usw.) führen zu der Note "nicht ausreichend" (4,1 bis 5,0).

3.2 Begutachtung

Zur Dokumentation der Notengebung bei der Bachelorarbeit erstellt der Begutachter ein aussagekräftiges Gutachten und versieht die Arbeit mit Korrekturhinweisen. Im Wesentlichen sind dabei folgende Aspekte zu beachten:
- fundierte Aussagen zur Erfüllung bzw. Missachtung der oben genannten Kriterien (Themenerfassung und Strukturierung, Themenbearbeitung, Literaturauswahl und Literaturbearbeitung, formale Aspekte)
- sachliche, aussagekräftige Anmerkungen an den jeweils kritisierten Stellen in der Arbeit
- Nachvollziehbarkeit der Bewertung anhand des Gutachtens und der Korrekturhinweise durch den Studierenden und durch Dritte
- Rückgabe der begutachteten Arbeit und des Gutachtens innerhalb von vier bis sechs Wochen nach Zugang der Arbeit