

Formale Richtlinien zur Erstellung einer Diplomarbeit

Team Service Management und Tourismus

WS 2010/11



University of Innsbruck School of Management



Inhalt

1	Allgemeine Gestaltungshinweise	3
2	Titelblatt	5
3	Abstract	5
4	Gliederung	6
5	Zitierweise	6
6	Literaturverzeichnis	8
7	Anhang	11
8	Eidesstattliche Erklärung	11
9	Verwendung von Abkürzungen	11
10	Fußnoten und Quellenangaben	12
11	Tabellen und Abbildungen	13
12	Abschließende Bemerkung	15

1 Allgemeine Gestaltungshinweise

- **Anzahl einzureichender Exemplare**

Die Diplomarbeit ist in zweifacher Ausfertigung im Lehrstuhlsekretariat abzugeben. Gleichzeitig ist die Diplomarbeit in digitaler Form als MS-Word für Windows-Datei und als PDF-Datei auf CD abzugeben. Die CD muss die gesamte Arbeit als eine einzige, vollständige Datei (Deckblatt, Verzeichnisse, Text und Anhang) enthalten. Bei einer empirischen Arbeit muss zusätzlich der erhobene Datensatz im Format SPSS oder Excel für Windows enthalten sein.

- **Umfang der Arbeit**

max. 80 Seiten (inkl. Abbildungen und Tabellen) + Titelblatt + Inhaltsverzeichnis + Literatur + ggf. Anhang

- **Einband**

Die Diplomarbeit ist gebunden abzugeben.

- **Art des Papiers**

Es sind weiße DIN-A-4-Blätter zu verwenden, die nur einseitig bedruckt werden dürfen.

- **Randbreite**

Auf der linken Seite des Blattes ist ein Rand von 3,5 cm Breite freizulassen, auf der rechten Seite ein solcher von 1,5 cm. Am oberen Blattrand sind 2,5 cm freizuhalten (in diesem Bereich steht die Seitenzahl), am unteren 2,5 cm. Der Abstand der Kopf- bzw. Fußzeile vom Seitenrand sollte 1,25 cm betragen.

- **Schriftart**

Die Arbeit soll in Times New Roman verfasst werden. Abweichungen hiervon bedürfen der Rücksprache mit dem betreuenden Assistenten. Aufgrund der besseren Lesbarkeit muss im Text und in den Fußnoten Blocksatz verwendet werden. (Einige wenige) Hervorhebungen dürfen in Fettdruck erfolgen.

- **Schriftgröße**

Die Schriftgröße muss 12 Punkt betragen. Eine Ausnahme hiervon bilden Fußnoten, bei denen die Schriftgröße 10 Punkt zu verwenden ist. Auch bei von anderen Autoren übernommenen oder selbst erstellten Abbildungen und Tabellen muss die Schriftgröße bei mindestens 10 Punkt liegen. Die Überschriften der Ebene 1 können eine Schriftgröße von 14 Punkt aufweisen.

- **Zeilenabstand**

Die Arbeit (Text, Inhaltsverzeichnis etc.) ist in 1,5-zeiligem, Fußnoten sind in einzeiligem Abstand zu schreiben. Vor neuen Absätzen ist ein Abstand von 12 Punkten vorzusehen.

- **Absätze**

Absätze dienen der Untergliederung innerhalb eines Gliederungspunkts. Sie repräsentieren folglich Gedankenzusammenhänge bzw. Argumentationsketten und bestehen daher aus mindestens zwei, typischerweise mehr als zwei Sätzen.

- **Abbildungen und Tabellen**

Abbildungen und Tabellen sind im Text zu integrieren. Quellenangaben sind direkt bei den Abbildungen bzw. Tabellen zu positionieren.

- **Ordnungsschema**

Folgendes Schema wird für die formale Ordnung empfohlen

1. Titelblatt (ohne Seitenzahl)
2. Abstract
3. Inhaltsverzeichnis (i.d.R. Seitenzahl römisch II)
4. Abkürzungsverzeichnis (römische Seitenzahl)
5. Abbildungsverzeichnis (römische Seitenzahl)
6. Tabellenverzeichnis (römische Seitenzahl) Text/Body (arabische Seitenzahlen beginnend mit 1)
7. Literaturverzeichnis (arabische Seitenzahlen, fortlaufend)
8. Verzeichnis von Internet-Quellen (arabische Seitenzahlen, fortlaufend)
9. Anhang (arabische Seitenzahlen, fortlaufend)
10. Eidesstattliche Erklärung (Bitte mit dem Prüfungsamt abklären)

2 Titelblatt

Eine genaue Vorlage für das Titelblatt der Arbeit finden Sie auf der Homepage des Team Service Management und Tourismus. Das Titelblatt soll enthalten:

- das Thema der Arbeit,
- den Vor- und Zunamen des Bearbeiters/der Bearbeiterin sowie dessen Anschrift,
- den Titel, Vor- und Zunamen des Betreuers
- den Abgabetermin

3 Abstract

Der Abstract ist die prägnante Zusammenfassung einer schriftlichen Arbeit. Ziel des Abstracts ist es, den Leser über die wesentlichen Inhalte und Ergebnisse der Arbeit zu informieren. Der Abstract steht prinzipiell für sich alleine und ist daher für den Leser verständlich, ohne dass er/sie die gesamte Arbeit gelesen hat. Prinzipiell werden in einem Abstract keine Verweise auf Textteile der Arbeit herangezogen. Der Umfang eines Abstracts beträgt max. eine Seite.

Folgende Punkte sind beim Verfassen eines Abstracts zu berücksichtigen:

- **Einführung:** Zeigt die Relevanz der Thematik vor einem bestehenden theoretischen Hintergrund auf.
- **Ziel der Studie:** Beschreibt die konkrete Forschungsfrage und das Ziel des Forschungsvorhabens.
- **Methode:** Bei empirischen Arbeiten werden i.d.R. die gewählte Forschungsmethode (bspw. Leitfadeninterview, Fragebogen), die Stichprobengröße und die gewählten Analysemethoden angegeben.
- **Ergebnis:** Die wesentlichen Ergebnisse der Arbeit werden in wenigen Sätzen dargestellt.
- **Fazit:** Abschließend wird die Kernaussage der Arbeit aufgezeigt.

4 Gliederung

Die Gliederung bildet einen Teil der Arbeit und soll zeigen, in welcher Weise das Thema verstanden und bearbeitet wurde. Sie hat den logischen Aufbau, d.h. den „roten Faden“ der Arbeit widerzuspiegeln. Aus diesem Grunde ist zum einen auf eine verständliche Formulierung der Gliederungspunkte zu achten.

Die einzelnen Punkte der Gliederung sind mit den entsprechenden Seitenangaben zu versehen; sie müssen mit den Überschriften der Abschnitte im Text übereinstimmen und deren Inhalt knapp, aber genau kennzeichnen. Bei der Untergliederung ist darauf zu achten, dass beispielsweise einem Unterpunkt 1.1. auch ein Unterpunkt 1.2. usw. folgt. Außerdem ist darauf zu achten, dass Überschriften nicht genauso lauten wie der Titel der Arbeit.

5 Zitierweise

Durch Zitate wird im Text auf den Zusammenhang mit dem Gedankengut anderer hingewiesen. Die Verwendung von fremdem Gedankengut ist durch eine genaue Quellenangabe deutlich in der Arbeit zu vermerken.

Für jedes Zitat gelten drei Regeln:

- **Unmittelbarkeit:** Das Zitat ist aus der Primärquelle zu entnehmen.
- **Zweckmäßigkeit:** Das Zitat sollte das und nur das enthalten, was der zitierte Verfasser mit dem wörtlichen oder sinngemäßen Zitat belegen möchte.
- **Genauigkeit:** Die Quellenangaben sind ausreichend und eindeutig genug anzuführen, um die Quelle und die angesprochene Stelle leicht wieder zu finden. Die Kennzeichnung der Quellen hat direkt an der Textstelle, an der wörtliche Zitate oder

sinngemäße Ent- oder Anlehnungen verwendet werden, zu erfolgen. Wörtliche Zitate werden mit Seitenzahl der Quelle, sinngemäße Ent- oder Anlehnungen werden ohne Seitenzahl zitiert.

Für Quellenangaben sollte der so genannte Kurzbeleg verwendet werden, der auf das Literaturverzeichnis Bezug nimmt. Durch Angabe des Nachnamens des Verfassers sowie des Erscheinungsjahres des betreffenden Buches oder Aufsatzes ist es dem Leser möglich, dem Literaturverzeichnis die Quelle zu entnehmen. Werden mehrere Beiträge eines Autors zitiert, die während eines Jahres erschienen sind, so muss neben der Jahreszahl ein weiteres Unterscheidungsmerkmal zur exakten Quellenbestimmung angeführt werden. Hierzu werden die im selben Jahr erschienenen Aufsätze des Autors mit Buchstaben durchnummeriert (z.B. 1998a, 1998b). Im Literaturverzeichnis sind die Veröffentlichungen des Autors entsprechend zu kennzeichnen. Bei zwei Autoren ist zwischen den Nachnamen der Autoren ein „und“ zu setzen. Bei drei Autoren werden Autor 1 und Autor 2 durch ein Komma, Autor 2 und Autor 3 durch ein „und“ getrennt. Bei mehr als drei Autoren kann man sich auf die Wiedergabe des ersten mit dem Zusatz „et al.“ beschränken.

Beispiele:

De Carolis und Saporito (2006) sehen Unternehmertum als Ergebnis von in Wechselwirkung stehenden Umwelten und gewissen kognitiven Neigungen, die wiederum durch die Einbettung in das soziale Netzwerk beeinflusst werden.

Laut Hansen (1995) bringt ein Unternehmer persönliche Finanzen, Fähigkeiten und soziale Ressourcen in die Unternehmensgründung ein.

Der Unternehmer muss die Größe des Netzwerkes entsprechend seiner Tätigkeit bestimmen und sich darin entsprechend positionieren (Greve und Salaff 2003).

Mangelnde Kontakte stellen ein Hindernis für das Unternehmertum dar (Peters et al. 2006).

Wörtliche Zitate werden durch Anführungszeichen begonnen und beendet. Zitate und Quellenangaben erfordern grundsätzlich buchstäbliche Genauigkeit. Abweichungen vom Original sind deshalb durch einen in Klammern gesetzten Hinweis, z.B. „Anm. d. Verf.“, zu kennzeichnen. Hervorhebungen im zitierten Text sollten grundsätzlich übernommen werden; eigene Hervorhebungen sind mit dem Zusatz „(Herv. durch den Verf.)“ zu kennzeichnen; Auslassungen werden durch fortlaufende Punkte „...“ angezeigt. Falls das Zitat einen Fehler aufweist, sollte darauf an passender Stelle mit „(sic)“ hingewiesen werden.

Ein sinngemäßes Zitat liegt bei der Übernahme von Gedanken anderer oder bei der Anlehnung an einen anderen Autor vor. Es handelt sich hierbei also nicht um die wörtliche Wiedergabe eines Textes. Der Umfang einer sinngemäßen Übernahme muss eindeutig erkennbar sein. Es kann deshalb erforderlich sein, dem sinngemäßen Zitat einen einleitenden Satz voranzustellen, wie z.B. „Die folgende Darstellung lehnt sich an Müller an.“.

Zitate aus englischen Quellen müssen in der Regel nicht übersetzt werden. Zitate in einer anderen Fremdsprache erfordern eine Übersetzung unter Angabe des Übersetzers. Längere fremdsprachliche Zitate sind zu übersetzen und in einer Fußnote in der Originalsprache anzugeben.

Ein wörtliches Zitat soll im Allgemeinen nicht mehr als zwei bis drei Sätze umfassen. Grundsätzlich ist nach dem Originaltext zu zitieren; nur wenn das Originalwerk nicht zugänglich ist, kann nach einer Quellenangabe in der Sekundärliteratur zitiert werden. Der Quellenhinweis gibt in diesem Fall mit dem Hinweis „zit. nach ...“ auch die Sekundärliteratur an.

Bei Tabellen und Abbildungen im Text beginnt der Quellenhinweis mit „Quelle: ...“. Mit einem (Quellen-) Hinweis sind auch solche Angaben zu versehen, die nicht der Literatur entnommen, sondern selbst erstellt („Eigene Darstellung“) oder durch persönliche Befragung in Erfahrung gebracht worden sind („Eigene Erhebung“). In Fußnoten sind in beschränktem Umfang sachliche Randbemerkungen des Verfassers aufzunehmen. Die Fußnoten sind vom Textteil der Seite durch einen Strich zu trennen. Sie sollen in Schriftgröße 10 Punkt und einzeiligem Abstand geschrieben werden.

Quellen aus dem Internet sind prinzipiell ebenfalls durch Angabe des Autors in Kombination mit der Jahreszahl der Erscheinung zu zitieren. Sollte kein Autor eruiert oder angegeben sein, ist der Herausgeber in Kombination mit der Jahreszahl anzugeben.

6 Literaturverzeichnis

Das Literaturverzeichnis enthält in alphabetischer Reihenfolge der Autoren alle zur Ausarbeitung herangezogenen Quellen. Eine Trennung nach Monographien, Beiträgen in Herausgeber/Sammelwerken, Artikeln in Zeitungen, Dissertationen etc. ist nicht zweckmäßig und sollte unterbleiben. Es dürfen nur Quellen angegeben werden, auf die im Text oder in den Fußnoten Bezug genommen wurde.

Die folgenden Angaben sind erforderlich:

- **Name und ausgeschriebener Vorname des Autors**

Falls kein Verfasser bekannt ist, muss die betreffende Quelle unter „o.V.“ eingeordnet werden; akademische Grade und Titel werden nicht genannt. Wird mehr als eine Veröffentlichung eines Autors/einer Autorengruppe zitiert, ist die Jahreszahl der Publikationen mit dem Zusatz a, b ... zu versehen.

- **Titel des Werkes bzw. Aufsatzes**

Büchertitel sollen in kursiver Schrift angegeben; Titel von Zeitschriftenartikeln und Aufsätzen in Sammelwerken in Anführungszeichen gesetzt werden. Aufsätze in Sammelwerken müssen durch den Hinweis „in“ der Name des Herausgebers (bzw. der Herausgeber) mit dem Zusatz „ed.“ (bzw. „eds.“ Oder „Hrsg.“) und der Titel des Sammelwerkes (in kursiver Schrift) angegeben werden. Name und Vorname eines Bearbeiters oder Übersetzers (falls erforderlich) Band, Auflage (falls erforderlich) Erscheinungsort: Bei Zeitschriften entfällt die Angabe des Erscheinungsortes. Bei mehr als drei Erscheinungsorten kann man sich auf die Wiedergabe des ersten mit dem Zusatz „u.a.“ beschränken.

- **Auflage und Erscheinungsjahr**

Das Erscheinungsjahr ist allen Quellen anzugeben. Bei Büchern ist zusätzlich die Auflage des Werkes anzugeben.

- **Jahrgang bei Zeitschriften und Conference Proceedings: Bsp.: 16.**

- **Nummer bzw. Monat des Heftes der Zeitschrift in Klammern**

Bsp.: (2) oder (July). Sind beide Angaben (Nummer und Monat) verfügbar, soll lediglich der Monat in Klammern angegeben werden.

- **Erste und letzte Seite bzw. Spalte des Aufsatzes: Bei Artikeln in Zeitschriften und Sammelwerken.**

Die Quellenangaben sind in einem einzeiligen Abstand zu schreiben, zwischen den Quellenangaben sollte ein 12 Punkt großer Abstand eingehalten werden. Zur Verdeutlichung sollen folgende Beispiele dienen:

Journal-Artikel

Stokburger-Sauer, Nicola und Wayne D. Hoyer (2008), “Consumer Advisors Revisited: What Drives Market Mavens and Opinion Leaders and Why?,” *Journal of Consumer Behaviour*, 8 (March-June), 100-111.

Bücher

Batra, Rajeev, John G. Myers und David A. Aaker (1992), *Management des Markenwerts*, Frankfurt am Main u.a.: Campus Verlag.

Aldwin, Carolyn M. (1994), *Stress, Coping, and Development: An Integrative Perspective*, New York: The Guilford Press.

Conference Proceedings

Hoolbrook, Morris B. (1996), "Customer Value – A Framework for Analysis and Research," *Advances in Consumer Research*, 23, 138-142.

Beiträge in Sammelbänden/Herausgeberbänden

Anderson, Oskar (1978), "Indexzahlen," in: Albers, Willi (Hrsg.): *Handwörterbuch der Wirtschaftswissenschaft*, 4. Aufl., Stuttgart: Vahlen, 98-108.

Bagozzi, Richard P. und Hans Baumgartner (1994), "The Evaluation of Structural Equation Models and Hypothesis Testing," in: Bagozzi, Richard P. (Eds.), *Principles of Marketing Research*, Oxford: Blackwell Business, 386-422.

Verzeichnis zitierter Internet-Quellen

Online-Publikationen sind unter der Bedingung zitierfähig, dass die Art der Veröffentlichung angegeben wird. Eine eindeutige Benennung von Ressourcen übernimmt der Uniform Resource Locator (URL). Zitierte Internet-Quellen müssen in einem separaten Verzeichnis aufgeführt werden. Die Quellenangaben sind mit Datum zu versehen, welches zum Zeitpunkt der Abgabe der Arbeit nicht älter als zwei Monate sein darf. Sollten die Internet-Quellenangaben länger als eine Zeile sein, erfolgt die Trennung direkt nach einem mit „/“ getrennten Abschnitt.

Vergleichen Sie hierzu folgende Beispiele:

Vigneron, Franck und Lester W. Johnson (1999), "A Review and a Conceptual Framework of Prestige-Seeking Consumer Behavior," *Academy of Marketing Science Review* (Online), <http://www.amsreview.org/articles/vigneron01-1999.pdf> [01.04.2009].

WKO (2009), "Gründungsstatistik 2008", <http://wko.at/statistik/jahrbuch/ng-bundeslaender.pdf> [05.04.2009].

7 Anhang

Der Anhang folgt im Anschluss an das Literaturverzeichnis und ist als solcher zu kennzeichnen. Die Seitennummerierung in arabischen Ziffern des Hauptteils ist weiterzuführen.

8 Eidesstattliche Erklärung

Die korrekte Formulierung der „eidesstattlichen Erklärung“ muss der Student bzw. die Studentin im Prüfungsreferat erfragen.

9 Verwendung von Abkürzungen

Im laufenden Text sind Abkürzungen zu vermeiden. Anerkannt werden nur geläufige Abkürzungen (vgl. DUDEN) wie etc., usw., vgl., z.B. Diese müssen nicht in das Abkürzungsverzeichnis aufgenommen werden.

Folgende Abkürzungen sollten nur bei Quellenangaben benutzt werden und sind nicht im Abkürzungsverzeichnis aufzuführen:

a.a.O. am angeführten Ort

Aufl. Auflage

Bd. Band

ders. derselbe

dies. diesselbe(n)

Diss. Dissertation

ebd. ebenda

f. folgende Seite

ff. fortfolgende Seiten

Fort.	Fortsetzung
Hab.	Habilitationsschrift
Hrsg.	Herausgeber
Jg.	Jahrgang
Nr.	Nummer
o.J.	ohne Jahresangabe
o.V.	ohne Verfasserangabe
S.	Seite
Sp.	Spalte
Verf.	Verfasser
Verl.	Verlag
Vgl.	vergleiche
Vol.	Volume (Band)
zit. nach	zitiert nach

10 Fußnoten und Quellenangaben

In Fußnoten sind, in beschränktem Umfang, sachliche Randbemerkungen des Verfassers aufzunehmen. Die Fußnoten sind vom Textteil der Seite durch einen Strich zu trennen. Sie sollen in Schriftgröße 10 Punkt und einzeiligem Abstand sowie Blocksatz geschrieben werden. Die Fußnotenziffer steht in einer Fluchtlinie mit dem ersten Anschlag des Textteils. Sie wird hochgestellt „1“ geschrieben. Im Text ist ebenso zu verfahren. Wichtig ist die eindeutige Zuordnung zu einem Satzteil, zu einem Satz oder zu einem Absatz. Die Angabe erfolgt entweder vor oder nach dem letzten Interpunktionszeichen der betreffenden Stelle in Abhängigkeit auf den Bezug der Fußnote: „Während der Fokus früherer Marketingaktivitäten vor allem auf dem Ziel steigender Marktanteile im Sinne eines auf Einzeltransaktionen

basierenden Massenmarketings lag, hat sich in den letzten Jahren ein Paradigmenwechsel¹ hin zum Relationship Marketing vollzogen.²

Eine Fußnote ist immer auf der Seite zu beginnen, wo sich der entsprechende Verweis befindet. Sie kann, wenn dies unvermeidlich ist, auf der folgenden Seite fortgesetzt werden. Sie wird ohne eine Kennzeichnung unter dem Text der folgenden Seite, wieder durch einen Strich abgetrennt, zu Ende geschrieben. Das Ende einer Fußnote wird grundsätzlich durch einen Punkt angezeigt, auch wenn sie keinen vollständigen Satz darstellen. Das Setzen eines weiteren Punkts ist überflüssig, wenn ein Punkt durch die Verwendung von Abkürzungen (z.B. ff.) entsteht.

11 Tabellen und Abbildungen

Tabellen und Abbildungen sind eine optische Ergänzung, gleichwohl aber auch Bestandteil eines Textes. Sie sollen im Prinzip allein verständlich sein, aber auch im Text erläutert werden. Ein Hinweis auf die Tabelle oder Abbildung ist im Text auf jeden Fall notwendig. Tabellen sind nach bestimmten Merkmalen gegliedert. Sie bestehen aus: Tabellenkopf, Vorspalte, Zeilen, Spalten, Zellen. Der Tabellenkopf kennzeichnet den Inhalt der Spalten, die Vorspalte den Inhalt der Zeilen.

Bei notwendigen Erläuterungen zu einzelnen Tabelleninhalten oder bei mehrseitigen bzw. unterbrochenen Tabellen sind die Zellen, die Zeilen und die Spalten zu nummerieren. **Auf den Tabelleninhalt ist im Textteil Bezug zu nehmen.** Der Leser muss sowohl den Sinn als auch den Inhalt der Tabelle leicht erkennen können.

¹ Fußnote 1 bezieht sich nur auf das Wort „Paradigmenwechsel“.

² Fußnote 2 bezieht sich auf den gesamten Satz.

		Offline Group				Online Group				Control Group			
		CP	CB	CC	CO	CP	CB	CC	CO	CP	CB	CC	CO
	CR	.78	.82	.77	.77	.81	.81	.75	.70	.80	.81	.79	.75
	AVE	.55	.53	.53	.53	.57	.51	.50	.46	.58	.52	.56	.51
CP	.55/.57/.58	1				1				1			
CB	.53/.51/.52	.98	1			.86	1			.90	1		
CC	.53/.50/.56	.62	.77	1		.48	.86	1		.44	.79	1	
CO	.53/.46/.51	.40	.41	.35	1	.28	.38	.32	1	.28	.35	.32	1

Anmerkung: CP = Customer-Product Relationship, CC = Customer-Company Relationship, CO = Customer Other Owners Relationship. AVE = Average Variance Extracted, CR = Construct Reliability; numbers in cells represent squared multiple correlations.

Tab. 3: Ergebnisse des Fornell-Larcker Test für Diskriminanzvalidität

Tabellen sind prinzipiell zu beschriften. Zwischen der Tabelle und dem Tabellentitel sind 12 Punkte Abstand zu halten, ebenso nach der Quellenangabe und dem folgenden Text. Der Tabellentitel ist linksbündig zu formatieren und in Schriftgröße 12 Punkt zu gestalten. Anmerkungen sind zwischen Tabelle und Titel in Schriftgröße 10 und einzeiligem Zeilenabstand zu integrieren.

Alle bildlichen Darstellungen, die keine Tabellen sind, bezeichnet man als Abbildungen. Umfangreiches Material, wie z.B. Fragebögen, größere tabellarische und graphische Darstellungen, längere Gesetzestexte etc., sind im Anhang unterzubringen. Abbildungen und Tabellen sind – jeweils getrennt – fortlaufend zu nummerieren. Sie sind zusätzlich mit Titel (darunter) zu versehen, die ihren Inhalt in eindeutiger Abgrenzung genau angibt.

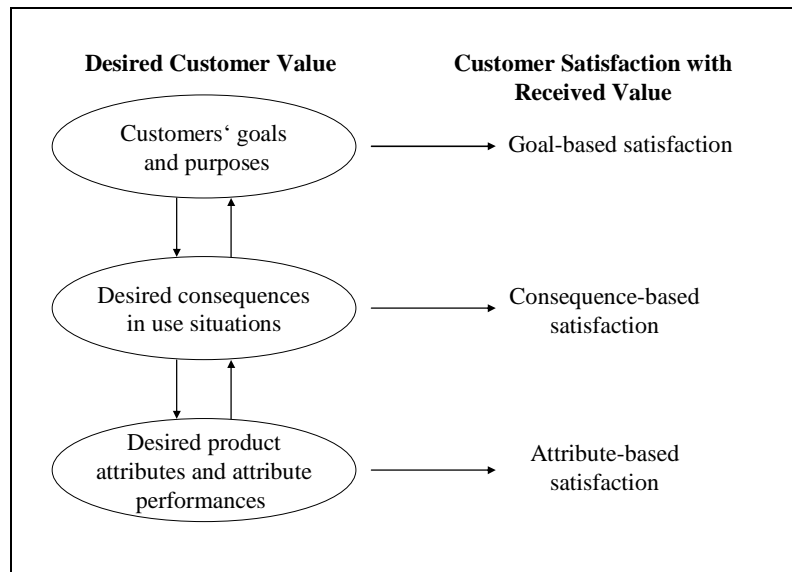


Abb. 7: Der Zusammenhang zwischen Kundennutzen und Konsumzielen (Quelle: Woodruff 1997)

Zwischen der Abbildung und dem Abbildungstitel sind 12 Punkte Abstand zu halten, ebenso nach der Quellenangabe und dem folgenden Text. Der Titel ist linksbündig zu formatieren und in Schriftgröße 12 Punkt zu gestalten.

12 Abschließende Bemerkung

Diese Empfehlungen können keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Richtigkeit erheben. Über diese Empfehlungen hinaus sind vielmehr die mit dem Institutsleiter oder den Assistenten geführten persönlichen Gespräche zu beachten. Des Weiteren wird darauf hingewiesen, dass diese Richtlinien ausschließlich in der Abteilung Service Management und Tourismus Gültigkeit besitzen. Richtlinien zur Erstellung von Diplomarbeiten in den Abteilungen „Strategisches Management“ und „Marketing“ sind vor Ort abzuklären.