

7. SEMESTER			
I Risiken managen			
Risikomanagement			
1 Risiko und Risikomanagement	7	7 Exportfinanzierung	65
2 Risikomanagementprozess	12	7.1 Freie Exportfinanzierung	65
2.1 Risikoidentifikation	12	7.2 Geförderte Exportfinanzierung	66
2.1.1 Risikoarten	12	8 Verzollung und Steuern bei Auslandsgeschäften	67
2.1.2 Instrumente der Risikoidentifikation	14	8.1 Warenverkehr innerhalb der EU	67
2.2 Risikobewertung	14	(Binnenmarktregelung)	67
2.2.1 Schadensausmaß und Eintrittswahrscheinlichkeit	14	8.2 Warenverkehr mit Drittländern	67
2.2.2 Instrumente der Risikobewertung	15		
2.3 Risikosteuerung	16	III Dienstleistungsbetriebe	73
2.3.1 Risiko vermeiden	17	Im Dienstleistungssektor erfolgreich sein	74
2.3.2 Risiko vermindern	17	1 Steigende Bedeutung des Dienstleistungssektors	75
2.3.3 Risiko abwälzen	18	2 Herausforderungen des Dienstleistungssektors	77
2.3.4 Risiko selbst tragen	18	3 Service Design	79
2.4 Risikokontrolle	18	4 Besonderheiten der Leistungserstellung	84
		und des Marketings	84
		4.1 Dienstleistungsmarketing (7P)	85
		4.2 Customer Relationship Management (CRM)	86
II Internationale Geschäftstätigkeit	27	Handelsvermittler (Erweiterungslehrstoff)	
Globalisierung: Vernetztes Denken und Handeln	28	IV Versicherungen	93
1 Was heißt Globalisierung?	29	Grundlagen des Versicherungswesens	94
1.1 Gründe für die Globalisierung	30	1 Bedeutung von Versicherungen	95
1.2 Die Auswirkungen der Globalisierung – Gewinner und Verlierer	30	2 Arten der Versicherungsunternehmen	97
2 Globalisierung begünstigt den Außenhandel	32	2.1 Gesetzliche Sozialversicherungsanstalten	98
2.1 Ursachen des Außenhandels	33	2.1.1 Organisation der gesetzlichen Sozialversicherungsanstalten	98
2.2 Vorteile des Außenhandels	34	2.1.2 Arten von gesetzlichen Versicherungsleistungen	99
2.3 Bedeutung des Außenhandels für Österreich	34	2.2 Private Versicherungsunternehmen	102
Go international!	38	2.2.1 Organisation privater Versicherungsunternehmen	102
1 Risiken der internationalen Geschäftstätigkeit	39	2.2.2 Arten von privaten Versicherungsleistungen	103
1.1 Wirtschaftliche Risiken	40	Abwicklung von Versicherungsgeschäften	109
1.2 Politisch-rechtliche Risiken	41	1 Abschluss einer Versicherung	110
1.3 Marktrisiken	43	1.1 Versicherungsbegriffe	110
2 Möglichkeiten des Markteintritts	47	1.2 Schritte beim Abschluss einer Versicherung	112
2.1 Leistungserstellung im Inland	48	1.2.1 Anbahnung und Antrag	113
2.2 Leistungserstellung im Ausland	50	1.2.2 Erstbearbeitung und Vertragsabschluss	113
2.2.1 Leistungserstellung im Ausland ohne Direktinvestitionen	50	2 Abwicklung eines Schadensfalles	119
2.2.2 Leistungserstellung im Ausland mit Direktinvestitionen	51	3 Beendigung des Versicherungsvertrages	124
2.3 Unterschiedliche Absatzwege für das gleiche Produkt	52	4 Besonderheiten der Kfz-Versicherung	124
3 Internationales Marketing	54	V Finanz- und Kapitalmarkt	133
4 Cross-Cultural Management	59	Kreditinstitute und ihr Leistungsangebot	134
5 Global Sourcing (Internationale Beschaffung)	61	1 Grundlagen des Geld- und Kreditwesens	135
6 Internationaler Transport	62	1.1 Funktionen der Kreditinstitute	136
6.1 Logistikstrategien	62	1.2 Arten der Kreditinstitute	138
6.2 Dokumente im internationalen Handel	63		

1.1.2	Dokumentation des QM-Systems	261	IX	Tourismus- und Freizeitwirtschaft	315
1.1.3	Zertifizierung des QM-Systems	262			
1.2	Total Quality Management (TQM)	263		Tourismus – eine wichtige Branche	316
1.3	EFQM Excellence-Modell	264	1	Arten des Tourismus	318
2	Qualitätswerkzeuge	269	2	Formen des Tourismus	320
Umweltmanagement		278	3	Tourismusbetriebe	321
1	Umweltmanagement – Basis für Wettbewerbsvorteile	279	3.1	Beherbergungsbetriebe	321
2	Standards für Umweltmanagementsysteme	280	3.2	Gastronomiebetriebe	323
2.1	Umweltmanagementsystem nach EN ISO 14001	281	3.3	Reisebüros	324
2.2	Umweltmanagementsystem nach EMAS	281	4	Marktentwicklung und Trends	326
2.3	Umweltzeichen	282	5	Nachhaltigkeit im Tourismus	329
3	Strategien des Umweltmanagements	283	6	Volkswirtschaftliche Bedeutung des Tourismus für Österreich	331
4	Maßnahmen des operativen Umweltmanagements	285	7	Risiken des Tourismus	332
4.1	Maßnahmen des Umweltmanagements entlang der Wertschöpfungskette	285		Marketing im Tourismus	336
4.2	Ökobilanzen	288	1	Einsatz der Marketinginstrumente im Tourismus	337
4.3	Nachhaltigkeitsberichte	290	1.1	Produktpolitik	337
			1.2	Preispolitik	340
			1.3	Distributionspolitik	342
			1.4	Kommunikationspolitik	343
			1.5	Besonderheiten des Dienstleistungsmarketings (+3P)	346
VIII	Non-Profit-Organisationen und öffentliche Verwaltung	297	2	Beziehungsmarketing – Relationship-Marketing	347
				Innovationsmanagement im Tourismus (Erweiterungslehrstoff)	
Besonderheiten von Non-Profit-Organisationen und der öffentlichen Verwaltung		298			
1	Non-Profit-Organisationen (NPOs)	299	X	Businessplan	351
1.1	Arten	299			
1.2	Wirtschaftliche und gesellschaftspolitische Bedeutung	301		Businessplan für eine Internationalisierungsstrategie	352
1.3	Rechtsform	302	1	Besonderheiten eines internationalen Businessplans	353
1.4	Führung	302	2	Beispiel eines Businessplans für eine Internationalisierungsstrategie	355
1.5	Finanzierung	303			
2	Öffentliche Verwaltung	303			
2.1	Beschaffungsprozesse in der öffentlichen Verwaltung	305	XI	Fächerübergreifende Case Study	365
2.2	E-Government	307			
2.2.1	Bedeutung von E-Government	308		Stichwortverzeichnis	369
2.2.2	E-Government-Werkzeuge	309		Bildnachweis	372