

<b>7. SEMESTER</b>			
<b>I Risiken managen</b>			
<b>Risikomanagement</b>			
1 Risiko und Risikomanagement	7	Exportfinanzierung	65
2 Risikomanagementprozess	7.1	Freie Exportfinanzierung	65
2.1 Risikoidentifikation	7.2	Geförderte Exportfinanzierung	66
2.1.1 Risikoarten	8	Verzollung und Steuern bei Auslandsgeschäften	67
2.1.2 Instrumente der Risikoidentifikation	8.1	Warenverkehr innerhalb der EU (Binnenmarktregelung)	67
2.2 Risikobewertung	12	Warenverkehr mit Drittländern	67
2.2.1 Schadensausmaß und Eintrittswahrscheinlichkeit	12		
2.2.2 Instrumente der Risikobewertung	14	<b>III Dienstleistungsbetriebe</b>	73
2.3 Risikosteuerung	14	<b>Im Dienstleistungssektor erfolgreich sein</b>	74
2.3.1 Risiko vermeiden	15	1 Steigende Bedeutung des Dienstleistungssektors	75
2.3.2 Risiko vermindern	16	2 Herausforderungen des Dienstleistungssektors	77
2.3.3 Risiko abwälzen	17	3 Service Design	79
2.3.4 Risiko selbst tragen	18	4 Besonderheiten der Leistungserstellung und des Marketings	84
2.4 Risikokontrolle	18	4.1 Dienstleistungsmarketing (7P)	85
	18	4.2 Customer Relationship Management (CRM)	86
<b>II Internationale Geschäftstätigkeit</b>	27	<b>Handelsvermittler (Erweiterungslehrstoff)</b>	
<b>Globalisierung: Vernetztes Denken und Handeln</b>	28	<b>IV Versicherungen</b>	93
1 Was heißt Globalisierung?	29	<b>Grundlagen des Versicherungswesens</b>	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 Sozial- versicherungsanstalten	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
<b>Go international!</b>	38	2.2.1 Organisation privater Versicherungs- unternehmen	102
1 Risiken der internationalen Geschäftstätigkeit	39	2.2.2 Arten von privaten Versicherungsleistungen	103
1.1 Wirtschaftliche Risiken	40	<b>Abwicklung von Versicherungsgeschäften</b>	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 Direkt- investitionen	50	2 Abwicklung eines Schadensfalles	119
2.2.2 Leistungserstellung im Ausland mit Direkt- investitionen	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	<b>V Finanz- und Kapitalmarkt</b>	133
4 Cross-Cultural Management	59	<b>VI Kreditinstitute und ihr Leistungsangebot</b>	
5 Global Sourcing (Internationale Beschaffung)	61	61 Kreditinstitute und ihr Leistungsangebot	134
6 Internationaler Transport	62	1 Grundlagen des Geld- und Kreditwesens	135
6.1 Logistikstrategien	62	1.1 Funktionen der Kreditinstitute	136
6.2 Dokumente im internationalen Handel	63	1.2 Arten der Kreditinstitute	138

2	Bankleistungen	141	5.1.2	Börsen nach dem Erfüllungszeitpunkt der Geschäfte	198
2.1	Kreditgeschäfte	141	5.1.3	Börsen nach der Organisation des Handels	198
2.1.1	Abwicklung von Kreditgeschäften	141	5.2	Effektenbörsen und Kapitalmarkt	199
2.1.2	Kreditkosten	145	5.2.1	Teilnehmer am Kapitalmarkt	199
2.2	Einlagengeschäfte	147	5.2.2	Funktionen der Effektenbörsen	200
2.2.1	Sichteinlagen	148	5.2.3	Marktkapitalisierung einer Effektenbörsen	200
2.2.2	Termineinlagen	149	5.3	Die Wiener Börse	200
2.2.3	Spareinlagen	149	5.3.1	Börsenaufsicht	200
2.3	Dienstleistungsgeschäfte	154	5.3.2	Handel an der Wiener Börse	201
2.3.1	Effektengeschäfte	154	5.3.3	Zulassung von Wertpapieren an der Wiener Börse	201
2.3.2	Devisen- und Valutahandel	157	5.3.4	Kursbildung und Kursnotierung an der Wiener Börse	201
2.3.3	Unterstützung beim Außenhandel	160	5.4	Abwicklung von Kundenaufträgen	203
2.3.4	Anlageberatung	160	5.4.1	Anlageberatung	203
2.3.5	Sonstige Bankgeschäfte	163	5.4.2	Auftragserteilung	203
3	Die Bankgeschäfte in der Bankbilanz	163	5.4.3	Auftragsausführung	204
	<b>Wertpapiere und Börse</b>	163	5.4.4	Auftragserfüllung	204
1	Effekten (Wertpapiere) im Überblick	169			
2	Gläubiger- oder Forderungspapiere	170			
2.1	Anleihen	171			
2.1.1	Anleihearten	172			
2.1.2	Kapitalaufbringung	173	<b>8. SEMESTER</b>		
2.1.3	Kurs	174	<b>VI</b>	<b>Finanz- und Investitionsmanagement</b>	213
2.1.4	Verzinsung	174			
2.1.5	Laufzeit	175			
2.1.6	Sicherheit	176	<b>Dynamische Verfahren der Investitionsrechnung</b>		214
2.2	Sonderformen der Anleihen	176	1	Dynamische Verfahren der Investitions- rechnung im Überblick	215
3	Anteils- oder Teilhaberpapiere	178	2	Dynamische Verfahren der Investitions- rechnung anwenden	219
3.1	Aktien	178	2.1	Kapitalwertmethode	219
3.1.1	Aktienarten	179	2.2	Annuitätenmethode	222
3.1.2	Kapitalaufbringung	180	2.3	Dynamische Amortisationsrechnung	225
3.1.3	Kurs	181	2.4	Interne Zinsfußmethode	228
3.1.4	Ertrag	182	2.5	Simulationstechniken	231
3.1.5	Veranlagungsdauer	184			
3.1.6	Sicherheit	184			
3.2	Investmentzertifikate	185	<b>Integrierte Unternehmensplanung</b>		237
3.2.1	Arten von Investmentfonds	186	1	Integrierte Unternehmensplanung (Budgetierung)	238
3.2.2	Kapitalaufbringung	187	2	Durchführung der integrierten Unternehmens- planung	242
3.2.3	Preis	187	2.1	Leistungsbudget – Plan GuV	242
3.2.4	Ertrag	187	2.2	Finanzplan (Cashflow-Rechnung, Finanzbuget)	244
3.2.5	Veranlagungsdauer	187	2.3	Planbilanz	249
3.2.6	Sicherheit	187			
4	Sonderformen von Effekten	190	<b>VII</b>	<b>Qualitäts- und Umweltmanagement</b>	255
4.1	Genussscheine	190			
4.2	Wandelanleihen	190			
4.3	Optionsanleihen	190			
4.4	Derivate	191			
4.4.1	Optionen	192			
4.4.2	Futures	193	<b>Qualitätsmanagement</b>		256
4.4.3	Swaps	194	1	Qualitätsmanagementsysteme	258
5	Börse	197	1.1	Qualitätsmanagementsystem nach EN ISO 9001	259
5.1	Arten von Börsen	197	1.1.1	Prozessmodell EN ISO 9001	260
5.1.1	Börsen nach der Art der gehandelten Produkte	197			

## Inhaltsverzeichnis

1.1.2 Dokumentation des QM-Systems	261	<b>IX</b>	<b>Tourismus- und Freizeitwirtschaft</b>	315
1.1.3 Zertifizierung des QM-Systems	262		<b>[REDACTED]</b>	
1.2 Total Quality Management (TQM)	263		<b>Tourismus – eine wichtige Branche</b>	316
1.3 EFQM Excellence-Modell	264	1	Arten des Tourismus	318
2 Qualitätswerzeuge	269	2	Formen des Tourismus	320
<b>Umweltmanagement</b>	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	283	7	Risiken des Tourismus	332
4.1 Maßnahmen des Umweltmanagements entlang der Wertschöpfungskette	285		<b>Marketing im Tourismus</b>	336
4.2 Ökobilanzen	285	1	Einsatz der Marketinginstrumente im Tourismus	337
4.3 Nachhaltigkeitsberichte	288	1.1	Produktpolitik	337
	290	1.2	Preispolitik	340
		1.3	Distributionspolitik	342
		1.4	Kommunikationspolitik	343
		1.5	Besonderheiten des Dienstleistungsmarketings (+3P)	346
<b>VIII Non-Profit-Organisationen und öffentliche Verwaltung</b>	297	2	Beziehungsmarketing – Relationship-Marketing	347
<b>Besonderheiten von Non-Profit-Organisationen und der öffentlichen Verwaltung</b>	298		<b>Innovationsmanagement im Tourismus (Erweiterungslehrstoff)</b>	
1 Non-Profit-Organisationen (NPOs)	299	<b>X</b>	<b>Businessplan</b>	351
1.1 Arten	299		<b>[REDACTED]</b>	
1.2 Wirtschaftliche und gesellschaftspolitische Bedeutung	301		<b>Businessplan für eine Internationalisierungsstrategie</b>	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	<b>XI</b>	<b>Fächerübergreifende Case Study</b>	365
2.2 E-Government	307		<b>[REDACTED]</b>	
2.2.1 Bedeutung von E-Government	308		Stichwortverzeichnis	369
2.2.2 E-Government-Werkzeuge	309		Bildnachweis	372