

<<国际服务外包>>

图书基本信息

书名：<<国际服务外包>>

13位ISBN编号：9787302272885

10位ISBN编号：7302272883

出版时间：2011-12

出版时间：清华大学出版社

作者：鲁丹萍 编著

页数：247

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<国际服务外包>>

内容概要

《国际服务外包》立足于研究国际服务外包理论依据，系统地介绍了国际服务外包的产生和发展，分析了服务外包在中国的发展现状、存在的问题，以及未来的发展前景，全面阐述了服务外包发展的主要分类与主要形式。

本书以国际服务外包业务流程为导向，教材内容模块化，每个模块内容以基本理论和基本知识为铺垫，加入典型案例，以例释理，以案说法，增强学生的思想性和启发性，切实培养学生应用知识分析、理解专业问题的“动脑”能力。

《国际服务外包》内容广泛、重点突出、实用性强，将理论与操作相结合，体现当前最新科学成果。

本书不仅可作为大中专院校财经类专业及相关专业学生的辅助教材，而且可作为外经贸工作者的参考书和国际商务从业人员资格考试复习用书。

<<国际服务外包>>

作者简介

鲁丹萍：“国际贸易理论与实务（非国贸专业）”子课题负责人 温州职业技术学院教授，California State! University Fullerton访问学者，师从美国全球外包协会创始人之一Dr. Joe Greco，经贸研究与服务中心主任，管理学硕士，温州市政协委员。

浙江省首批国际商务专业带头人，浙江省首批优秀教学团队负责人，浙江省特色专业国际商务专业负责人。

浙江省151人才工程和温州市551人才工程第一层次培养人选。

发表学术论文50余篇，主编、主审教材28部，其中学术专著2部，曾获得国家、省、市、区和学院的多项奖励。

主要兼职和荣誉有： 2007年国家级精品课程《国际贸易理论与实务》负责人。

浙江省高职高专国际商贸类专业建设委员会副主任。

教育部国家精品课程评委。

全国外贸单证员培训认证考试专家委员会委员。

<<国际服务外包>>

书籍目录

模块一 服务外包产生的背景、概念和特点

单元1.1服务外包的概念和分类

1.1.1外包的概念

1.1.2外包的分类

单元1.2外包的原因、特点和优势

1.2.1外包的原因

1.2.2服务外包的特点

1.2.3服务外包的优势

单元1.3服务外包的产生

重点内容概要

教学做一体化训练

模块二 服务外包的种类、形式及内容

单元2.1服务外包的种类及形式

2.1.1信息技术外包、业务流程外包以及知识流程外包

2.1.2境内外包、近岸外包、离岸外包

单元2.2服务外包的内容

2.2.1信息系统外包

2.2.2后勤服务外包

2.2.3客户关系外包

2.2.4研发外包

2.2.5人力资源管理外包

2.2.6销售外包

2.2.7物流管理外包

2.2.8财务管理外包

2.2.9售后服务外包

2.2.10文件服务外包

重点内容概要

教学做一体化训练

模块三 全球服务外包市场发展趋势

单元3.1全球服务外包市场发展现状及趋势

3.1.1全球服务外包发展现状

3.1.2全球服务外包市场发展趋势

单元3.2全球服务外包承接方优势比较

3.2.1离岸外包到岸条件：区位环境与服务商素质

3.2.2国际主要接包地及产业环境介绍

3.2.3发展中国家承接外包服务的具体形式和领域

重点内容概要

教学做一体化训练

模块四 企业外包战略

单元4.1企业外包战略制定与执行框架

4.1.1企业运营状况诊断

4.1.2业务流程重组与共享服务

4.1.3制定外包战略

4.1.4外包执行框架

单元4.2企业外包成功的关键要素

<<国际服务外包>>

4.2.1外包成功的关键要素

4.2.2规避误区, 确保最大价值

4.2.3强化管理, 挖掘更大收益

单元4.3服务外包企业的管理

4.3.1企业外包有效管理的基本原则

4.3.2业务外包流程

4.3.3各环节的主要风险点及管控措施

重点内容概要

教学做一体化训练

模块五 中国服务外包产业发展的现状

单元5.1中国服务外包产业发展的现状

5.1.1发展概述

5.1.2服务外包市场

5.1.3服务外包发展主体

5.1.4服务外包发展环境

5.1.5我国发展服务外包业所面临的主要问题

单元5.2中国服务外包发展趋势

5.2.1中国经济发展展望

模块六 it外包

单元6.1it外包的概念与市场形成

6.1.2it外包的特征与市场规模

6.1.3it外包市场发展趋势

6.1.4it外包市场形成动因

单元6.2中国it外包典型案例剖析

6.2.2深圳发展银行外包灾备it项目案例

重点内容概要

教学做一体化训练

模块七 财务/金融外包

单元7.1财务外包

7.1.1什么是财务外包

7.1.2财务外包的产生条件

7.1.3财务外包适合的企业与业务

7.1.4财务外包的优点

7.1.5财务外包的风险

7.1.6如何实施财务外包

单元7.2金融外包

7.2.1什么是金融外包

7.2.2金融外包的机遇与风险

7.2.3欧美国家金融外包动态

7.2.4中国金融外包发展情况

重点内容概要

教学做一体化训练

模块八 人力资源外包

单元8.1人力资源外包概述

8.1.1人力资源管理与人资源外包

8.1.2人力资源外包的优势

8.1.3人力资源外包发展概况

<<国际服务外包>>

单元8.2人力资源外包程序

8.2.1发包企业操作程序

单元8.3人力资源外包的风险与防范

8.3.1人力资源外包的风险

8.3.2人力资源外包风险的防范

重点内容概要

教学做一体化训练

模块九 客户服务外包与呼叫中心

单元9.1客户服务外包

9.1.1客户服务外包的含义及内容

9.1.2客户服务外包的优势

单元9.2呼叫中心的起源与发展

9.2.1呼叫中心的概念

9.2.2呼叫中心的起源与发展

9.2.3现代呼叫中心的基本组成、业务及应用领域

9.2.4现代化呼叫中心的发展趋势

单元9.3呼叫中心的建设与管理

9.3.1呼叫中心的构建成本分析

9.3.2呼叫中心的构建方式和步骤

9.3.3呼叫中心的管理

重点内容概要

教学做一体化训练

模块十 软件外包

单元10.1软件外包的优势

10.1.1软件外包的含义和分类

10.1.2软件外包的优点

单元10.2软件外包的主要模式

10.2.1我国软件外包的现状

10.2.2我国软件外包的主要模式及特点

重点内容概要

教学做一体化训练

模块十一 供应链管理与物流外包

单元11.1供应链管理下的业务外包

11.1.1从“纵向一体化”到“横向一体化”

11.1.2全球供应链业务外包

单元11.2物流服务外包

11.2.1物流外包的概念与兴起

11.2.3物流外包的作用、风险与市场

重点内容概要

做一体化训练

模块十二 知识流程外包

单元12.1知识流程外包概述

12.1.1kpo的概念与应用

12.1.2kpo市场规模与面临的挑战

12.1.3kpo在中国的发展

单元12.2研发外包概述

12.2.1rdo的产生与概念

<<国际服务外包>>

12.2.2rdo的利益

12.2.3rdo的风险与防范

重点内容概要

教学做一体化训练

附录a《国际服务外包》课程标准

参考文献

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>