

<<服务外包企业项目管理>>

图书基本信息

书名：<<服务外包企业项目管理>>

13位ISBN编号：9787122130402

10位ISBN编号：7122130401

出版时间：2012-3

出版时间：化学工业出版社

作者：刘晓峰、任宗伟、李艳华 主编

页数：317

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>

## <<服务外包企业项目管理>>

### 前言

服务外包产业是现代高端服务业的重要组成部分，具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业（特别是大学生就业）能力强、国际化水平高等特点。

当前，以服务外包、服务贸易以及高端制造业和技术研发环节转移为主要特征的新一轮世界产业结构调整正在兴起，为我国发展面向国际市场的现代服务业带来新的机遇。

牢牢把握这一机遇，大力承接国际（离岸）服务外包业务，有利于转变对外贸易增长方式，扩大知识密集型服务产品出口；有利于优化外商投资结构，提高利用外资质量和水平。

根据关于“加快转变对外贸易增长方式，……，建设若干服务业外包基地，有序承接国际服务业转移”的要求，为促进服务外包产业快速发展，优化出口结构，扩大服务产品出口，商务部决定实施服务外包“千百十工程”。

因此研究服务外包项目的管理是应用和发展服务外包产业所关注的重点问题。

本书在编写内容上，力求广泛、充实、注重理论结合实践，主要介绍了服务外包的基本概念、企业项目管理的基本概念、服务外包企业的项目组织与沟通管理、服务外包项目招投标管理、服务外包项目可行性研究与评价、服务外包项目进度管理、服务外包企业项目质量管理、服务外包企业项目风险管理、服务外包企业项目管理实践等。

本书既对理论知识进行了详细的阐述，又介绍了最新的服务外包产业相应发展成果。

本书适合相关领域的科研人员和实际工作者、政府和企业管理人员、大专院校师生，以及对服务外包或项目管理有兴趣的读者阅读。

本书由刘晓峰、任宗伟、李艳华主编。

其中第一章由李艳华编写，第二章～第八章由任宗伟编写，前期资料由研究生朱鑫宁、徐辉、岳琳琳参与收集和整理，全书由刘晓峰教授统审。

特别感谢白世贞、詹帅、林青、李泽飞、徐那、柳婷婷、尤冰、邓晓宇、董洪志、徐辉、田子优、黎双、朱鑫宁对本书在写作过程中的大力支持。

由于编者水平有限，加之服务外包企业项目管理涉及面广，难以做到一书盖全，不足之处，恳请同行和读者指正。

编者 2011年10月

## <<服务外包企业项目管理>>

### 内容概要

本书在对服务外包项目管理方法详细介绍的基础上，重点讲解了服务外包项目管理的实用性，并结合中国的服务外包项目管理环境，就服务外包项目管理本土化建设进行了探索。

同时，还介绍了服务外包企业项目管理实践。

全书分为8章，每章节开始部分都设置了引例，每章后附思考题和案例分析。

本书内容丰富、实用性强。

本书既可以作为服务外包类专业本科生教材和服务外包项目管理专业研究生教材，也可作为从事项目管理工作的人员的参考书

## &lt;&lt;服务外包企业项目管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 服务外包企业项目管理概论案例导读	/1
第一节 服务外包概述	/2
一、服务外包定义	/2
二、服务外包的种类	/2
三、服务外包的业务内容	/2
四、服务外包动因	/3
五、对服务外包的理解	/5
六、服务外包新发展	/5
第二节 项目管理基础	/6
一、项目的特点	/7
二、项目管理的重要性	/8
案例	/8
三、项目的生命周期	/10
四、项目管理知识体系	/14
第三节 服务外包企业的项目管理	/16
一、服务外包企业的项目组织与沟通管理	/16
二、服务外包项目招投标管理	/16
三、服务外包项目可行性研究与评价	/17
四、服务外包项目进度管理	/17
五、服务外包企业项目质量管理	/18
六、服务外包企业项目风险管理	/18
第四节 服务外包项目供应链管理	/19
一、供应链管理的介绍	/19
二、采购规划	/21
三、发包规划	/23
四、要求卖方答复	/23
案例	/24
五、选择卖方	/24
六、合同类型	/26
七、合同管理	/28
八、项目合伙与协作	/29
九、项目供应链管理	/31
思考练习题	/33
案例	/33
问题分析	/35
第二章 服务外包企业的项目组织与沟通管理	
案例导读	/36
第一节 组织管理概述	/37
一、项目组织	/37
二、服务外包项目经理	/37
三、服务外包项目团队	/41
第二节 服务外包企业项目组织结构	/44
一、服务外包组织结构的类型	/44
二、组织文化以及对项目的影响	/49
第三节 服务外包企业项目沟通	/51

## &lt;&lt;服务外包企业项目管理&gt;&gt;

- 一、服务外包沟通管理概述 /51
- 二、服务外包项目沟通管理的主要过程 /55
- 三、服务外包项目沟通管理的渠道和方法 /63
- 四、有效沟通的障碍及解决途径 /67
- 思考练习题 /72
- 案例 /72
- 问题分析 /73
- 第三章 服务外包项目招投标管理
- 案例导读 /74
- 第一节 服务外包项目招投标概述 /75
- 一、服务外包项目招投标概念和特征 /75
- 二、服务外包项目招标的方式 /76
- 三、服务外包项目招投标的一般程序 /77
- 四、服务外包项目招投标存在问题、产生原因及解决对策 /77
- 第二节 服务外包项目招标 /81
- 一、服务外包项目招标的程序框架图 /81
- 二、服务外包项目招标组织 /82
- 三、编制招标文件和标底 /86
- 第三节 服务外包项目投标 /88
- 一、服务外包项目投标的程序框架图 /88
- 二、服务外包项目投标文件 /90
- 三、服务外包项目投标报价 /94
- 第四节 服务外包项目评标中标 /97
- 一、开标 /97
- 二、评标 /99
- 三、评标委员会 /103
- 四、中标和定标 /105
- 思考练习题 /108
- 案例 /108
- 问题分析 /109
- 第四章 服务外包项目可行性研究与评价
- 案例导读 /110
- 第一节 服务外包项目可行性研究 /111
- 一、服务外包项目可行性研究概述 /111
- 二、服务外包项目可行性研究的目标 /112
- 三、服务外包项目可行性研究的内容 /112
- 四、服务外包项目可行性研究的作用 /113
- 五、服务外包项目可行性研究的格式 /113
- 六、服务外包项目可行性研究的步骤 /114
- 七、服务外包项目发包方的业务与工作 /114
- 第二节 服务外包项目价值分析 /115
- 一、服务外包项目价值分析 /115
- 二、服务外包项目价值分析的预备知识 /116
- 三、服务外包项目价值分析的方法和评价 /119
- 第三节 服务外包项目投资风险分析 /121
- 一、服务外包项目投资风险分析 /121
- 二、服务外包项目盈亏平衡分析 /122

## &lt;&lt;服务外包企业项目管理&gt;&gt;

- 三、服务外包项目敏感性分析 /123
- 四、服务外包项目概率分析 /124
- 第四节 服务外包项目的验收 /125
  - 一、服务外包项目的验收 /125
  - 二、服务外包项目验收的意义和依据 /126
  - 三、服务外包项目验收的范围 /126
  - 四、服务外包项目验收的流程 /127
- 第五节 服务外包项目移交与清算 /128
  - 一、服务外包项目移交的概念 /128
  - 二、服务外包项目清算 /128
  - 三、服务外包项目移交的内容 /129
- 第六节 服务外包项目评估 /130
  - 一、服务外包项目评估 /130
  - 二、服务外包项目评估的内容和方法 /131
- 思考练习题 /132
- 案例 /132
- 问题分析 /134
- 第五章 服务外包项目进度管理
- 案例导读 /135
- 第一节 服务外包项目进度管理的重要性 /136
- 第二节 服务外包项目进度计划与控制概述 /137
  - 一、服务外包项目进度计划与控制周期 /137
  - 二、服务外包项目进度管理的过程 /138
- 第三节 制订服务外包项目进度计划 /145
  - 一、制订项目进度计划的工具与技术 /146
  - 二、制订服务外包项目进度计划的成果 /148
- 第四节 服务外包项目进度的控制 /151
  - 一、服务外包项目进度计划的检查 /151
  - 二、服务外包项目进度计划的更新 /152
  - 三、服务外包项目进度计划实施的比较分析 /152
- 第五节 关键链项目管理 /155
  - 一、关键链的概念 /155
  - 二、关键链项目管理方法 /156
- 思考练习题 /158
- 案例 /159
- 问题分析 /161
- 第六章 服务外包企业项目质量管理
- 案例导读 /162
- 第一节 服务外包项目质量管理概述 /163
  - 一、质量管理及项目质量管理内涵 /163
  - 二、服务外包项目质量管理相关术语 /164
- 第二节 服务外包项目质量保证 /166
  - 一、服务外包项目质量保证概述 /166
  - 二、服务外包项目质量保证的内涵 /167
  - 三、项目质量保证的逻辑框架 /167
  - 四、实施质量保证活动的主要依据 /167
  - 五、服务外包项目质量保证的基本内容 /168

## &lt;&lt;服务外包企业项目管理&gt;&gt;

- 六、服务外包项目质量保证的工具和方法 /170
- 第三节 服务外包项目质量控制 /184
  - 一、服务外包项目质量控制的概念 /184
  - 二、实施服务外包项目质量控制的主要依据 /184
  - 三、服务外包项目质量控制的步骤、目标和原则 /185
  - 四、实施服务外包项目质量控制的工具与技术 /186
  - 五、项目质量控制系统的建立和运行 /189
- 第四节 服务外包项目质量改进 /192
  - 一、服务外包项目质量改进的概念 /192
  - 二、服务外包项目质量改进需要的环境条件 /196
  - 三、服务外包项目质量改进的主要过程 /199
- 思考练习题 /203
- 案例 /204
- 问题分析 /205
- 第七章 服务外包企业项目风险管理
- 案例导读 /206
- 第一节 服务外包项目风险管理概述 /207
  - 一、风险与服务外包项目风险 /207
  - 二、服务外包项目风险管理的概念 /208
  - 三、服务外包项目风险管理的作用 /208
  - 四、服务外包项目风险管理的过程 /209
- 第二节 服务外包项目管理风险识别 /210
  - 一、服务外包项目风险识别概述 /210
  - 二、项目风险识别的特点与原则 /210
  - 三、服务外包项目风险因素构成 /212
  - 四、服务外包项目风险识别过程 /215
  - 五、服务外包项目风险识别依据 /217
  - 六、服务外包项目风险识别成果 /219
  - 七、服务外包项目风险识别方法 /221
- 第三节 服务外包项目风险评价 /228
  - 一、服务外包项目风险定性分析 /228
  - 二、服务外包项目风险定量分析 /239
- 第四节 服务外包项目风险的应对 /243
  - 一、服务外包项目风险应对的概念 /243
  - 二、制订服务外包项目风险应对计划的依据 /243
  - 三、服务外包项目风险应对的方法和策略 /243
- 第五节 服务外包项目风险的监控 /245
  - 一、监控时机 /246
  - 二、审核检查法 /247
  - 三、费用控制 /247
  - 四、质量控制 /248
  - 五、进度控制 /249
  - 六、安全管理 /249
  - 七、合同管理 /249
  - 八、风险规避计划 /249
- 思考练习题 /250
- 案例 /250

## &lt;&lt;服务外包企业项目管理&gt;&gt;

问题分析	/252
第八章 服务外包企业项目管理实践	
案例导读	/253
第一节 Project 2007概述	/254
一、Project 2007简介	/254
二、Project 2007的操作界面	/255
第二节 服务外包企业项目创建	/257
一、创建新项目	/257
二、设置项目基本信息	/258
三、定义资源库	/259
四、输入详细任务列表	/259
五、调整任务级别, 设置摘要任务	/260
六、输入任务工期	/260
七、链接任务	/260
八、检查与调整	/261
九、分配资源与成本	/261
十、解决资源过度分配的问题	/261
十一、建立项目比较基准	/261
十二、预览和打印项目计划	/262
十三、跟踪项目	/262
第三节 服务外包企业项目进度、资源管理	/262
一、项目进度管理	/262
二、项目资源管理	/276
第四节 服务外包企业多重项目管理	/288
一、合并项目文件	/288
二、建立和管理项目间的相关性	/290
三、在项目之间共享资源	/294
四、管理多重项目	/296
第五节 项目文档与风险管理	/298
一、管理文档	/298
二、管理可交付结果	/306
三、管理风险	/309
思考练习题	/314
案例	/315
问题分析	/315
参考文献	/316



<<服务外包企业项目管理>>

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>