

<<服务外包概论>>

图书基本信息

书名：<<服务外包概论>>

13位ISBN编号：9787300156002

10位ISBN编号：7300156002

出版时间：2012-8

出版时间：中国人民大学出版社

作者：杨冬 编

页数：213

字数：277000

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>

<<服务外包概论>>

内容概要

20世纪90年代中期以来，在信息技术革命和经济全球化的推动下，服务外包在世界范围内蓬勃兴起，中国的发展尤为迅猛。

随着外包时代的到来，市场对高等院校培养和输送适用的服务外包人才提出了愈发迫切的要求。限于国内大部分高职院校对相关人才的培养刚刚起步，还没有产业结合度高、知识结构合理、技术实用性强的通用教材，因此，杨冬等就着手编写了《服务外包概论》一书。

《服务外包概论》共七章，首先从时代、产业、市场、地域、管理五个方面的转变阐述了服务外包的发展背景，巧妙植入了必备的经济、管理等基础知识；接着从理论的角度介绍了服务外包的基本知识，并结合垂直行业应用的实践，分析了目前服务外包的四种典型业务类型，即信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包和数字内容外包；然后结合具体案例分别从接包方和发包方两个角度，对国际服务外包市场和国内服务外包市场做了具体阐述；最后根据服务外包业务管理的需要，重点从质量控制、风险管理、政策和法律的层面阐述了服务外包的保障体系，同时从职业资格认证、职业素养训练等方面分析了服务外包的人力资源需求特点，为学生在校期间的职业能力培养提供指导。

<<服务外包概论>>

作者简介

杨冬，男，1970年生，中国服务外包专家、项目管理专家，曾任苏州工业园区服务外包职业学院院长，兼任中国国际投资促进会服务外包工作委员会秘书长。先后在新闻媒体、信息技术、科技园区开发、高等职业教育等行业从事记者、企业管理、投资咨询和教育培训工作，在中国软件及信息服务产业领域拥有十多年丰富的工作经验，在业内享有很高的知名度。

<<服务外包概论>>

书籍目录

- 第一章 服务外包的发展背景
 - 第一节 时代转变：从工业化到信息化——服务外包的技术支持
 - 第二节 产业转变：从制造业到服务业——服务外包的产业形态
 - 第三节 市场转变：从市场驱动到成本驱动——服务外包的全球战略
 - 第四节 地域转变：从商品贸易到服务贸易——服务外包的国际分工
 - 第五节 管理转变：从传统模式到新型模式——服务外包的管理创新
 - 第六节 综述：中国发展服务外包的意义
- 第二章 服务外包概述
 - 第一节 服务外包的概念
 - 第二节 服务外包的特征
 - 第三节 服务外包的优势
 - 第四节 服务外包的垂直行业
 - 第五节 综述：服务外包——尚未界定边界的新兴行业
- 第三章 服务外包的业务种类
 - 第一节 信息技术外包
 - 第二节 业务流程外包
 - 第三节 知识流程外包
 - 第四节 数字内容外包
 - 第五节 综述：服务外包业务的价值链延伸
- 第四章 服务外包的国际市场
 - 第一节 服务外包国际市场发展状况
 - 第二节 服务外包离岸业务发包市场的模式与特点
 - 第三节 服务外包离岸业务接包市场的模式与特点
 - 第四节 综述：国际服务外包的区域性竞争趋势
- 第五章 服务外包的中国市场
 - 第一节 中国产业结构的转型
 - 第二节 中国服务外包接包市场发展概况
 - 第三节 中国服务外包发包市场发展概况
 - 第四节 综述：中国能否成为全球第三大服务外包市场
- 第六章 服务外包的保障体系
 - 第一节 服务外包的质量控制
 - 第二节 服务外包的风险管理
 - 第三节 服务外包发展的政策环境与法律保障
 - 第四节 综述：服务外包的个人信息安全保护
- 第七章 服务外包的人力资源需求
 - 第一节 服务外包企业人力资源总体状况
 - 第二节 服务外包人才适用的职业资格认证
 - 第三节 服务外包从业人员职业素养
 - 第四节 综述：如何成为合格的服务外包专业人才
- 附录一 商务部关于实施服务外包“千百十工程”的通知
- 附录二 有关服务外包的国家政策文件
- 参考文献

<<服务外包概论>>

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>