

图书基本信息

书名：<<呼叫中心专业职业教育系列丛书（下册）>>

13位ISBN编号：9787513506564

10位ISBN编号：7513506566

出版时间：2011-03-01

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应大信息产业研究院 编

页数：240

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>

## 内容概要

《呼叫中心专业职业教育系列丛书：呼叫中心商业银行业务与管理（下册）》是呼叫中心专业的一门基础课程，旨在研究从事呼叫中心工作的人员的心理活动、行为表现及其规律，是一门多学科、多层次相交叉的学科，兼具两重性和应用性。

通过对呼叫中心组织行为学的学习，学生可以系统地掌握该学科的理论基础知识，能够运用所学的理论分析呼叫中心人员管理中存在的现象与行为，培养正确处理和协调人际关系的能力，逐步提高分析问题和解决问题的能力，为发展成为呼叫中心管理人才打下基础。

《呼叫中心专业职业教育系列丛书：呼叫中心商业银行业务与管理（下册）》是呼叫中心系列教材的核心教材之一，分为上、中、下三册。

上册主要介绍了组织行为学的基本概念、作用和理论框架等内容。

中册主要介绍了群体、工作团队等内容。

下册介绍了组织系统以及组织的变革与发展，重点介绍组织结构和组织文化等内容。

书籍目录

第7章 商业银行的资产负债管理7.1 商业银行资产负债理论的演进7.1.1 商业银行资产管理理论7.1.2 负债管理理论7.1.3 资产负债综合管理理论7.2 商业银行资产负债比例管理7.2.1 商业银行采用的资产负债比例的指标7.2.2 我国商业银行的资产负债比例管理的实践7.2.3 资产负债比例管理对银行的影响7.3 中国推行商业银行资产负债管理的实践7.3.1 统收统支的信贷资金管理体制7.3.2 “差额包干”的信贷资金管理体制7.3.3 “实存实贷”的信贷资金管理体制7.3.4 贷款规模的取消和资产负债比例管理体制的建立

第8章 商业银行的资本金管理8.1 资本金定义与作用8.1.1 商业银行的资本金的作用8.1.2 资本金的构成8.2 资本充足率的计算与意义8.2.1 资本净额和加权风险资产总额8.2.2 资本充足率的计算8.2.3 资本充足率的意义8.3 对资本金的管理8.3.1 资本金的管理原则8.3.2 银行资本计划的制订与实施8.4 我国商业银行的资本金补充方案8.4.1 目前我国商业银行的资本充足现状8.4.2 提高我国商业银行的资本充足率的措施

第9章 商业银行的风险管理9.1 商业银行面临的风险9.1.1 商业银行面临的风险9.1.2 银行风险管理的程序9.2 银行风险管理的组织结构9.2.1 多层次的风险管理结构9.2.2 风险管理部门的职责9.2.3 业务部门与风险管理9.3 信用风险和国家风险的管理9.3.1 信用风险的管理9.3.2 国家风险的管理9.4 汇率和利率风险的管理9.4.1 用在险价值法计量风险9.4.2 汇率风险的管理9.4.3 利率风险的管理9.5 流动性风险的管理9.5.1 流动性风险及其表现9.5.2 流动性风险的衡量9.5.3 流动性风险的管理.....

第10章 商业银行市场营销管理

第11章 财务管理和业绩评价

第12章 商业银行的法律责任附录

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>