

## <<服务外包系统管理>>

### 图书基本信息

书名：<<服务外包系统管理>>

13位ISBN编号：9787030249821

10位ISBN编号：7030249828

出版时间：2009-9

出版时间：科学出版社

作者：李华，常静，董明 著

页数：241

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>

## <<服务外包系统管理>>

### 前言

进入21世纪，经济全球化的浪潮风起云涌，世界科技进步突飞猛进，国际政治、军事形势变幻莫测，文化间的冲突与交融日渐凸显，生态、环境危机更加严峻，所有这些构成了新世纪最鲜明的时代特征。

在这种形势下，一个国家和地区的经济社会发展问题也随之超越了地域、时间、领域的局限，国际的、国内的、当前的、未来的、经济的、科技的、环境的等各类相关因素之间的>中突与吸纳、融合与排斥、重叠与挤压，构成了一幅错综复杂的图景。

软科学为从根本上解决经济社会发展问题提供了良方。

软科学一词最早源于英国出版的《科学的科学》一书。

日本则是最早使用“软科学”名称的国家。

尽管目前国内外专家学者对软科学有着不同的称谓，但其基本指向都是通过综合性的知识体系、思维工具和分析方法，研究人类面临的复杂经济社会系统，为各种类型及各个层次的决策提供科学依据。它注重从政治、经济、科技、文化、环境等各个社会环节的内在联系中发现客观规律，寻求解决问题的途径和方案。

世界各国，特别是西方发达国家，都高度重视软科学研究和决策咨询。

软科学的广泛应用，在相当程度上改善和提升了发达国家的战略决策水平、公共管理水平，促进了其经济社会的发展。

## <<服务外包系统管理>>

### 内容概要

本书系统地介绍了服务外包系统管理的研究成果，包括服务外包产业的发展模式、服务外包中客户信任机制的建立、服务外包风险分析与控制、服务外包的质量控制、服务外包企业联盟的构建与评价、服务外包企业中人力资本套牢问题。

本书最后以西安服务外包为实例，分析了服务外包的发展战略和具体调研情况。

本书适合政府有关部门的人员、从事服务外包的中高级管理人员阅读或作为培训教材使用。对高校管理科学与工程、企业管理专业的硕士研究生和有一定管理学基础的高年级本专科生也会是一本很好的参考书。

## <<服务外包系统管理>>

### 书籍目录

总序 第二辑序 前言 第一章 经济危机下的服务外包 第一节 冬天来了——经济危机对服务外包产业的影响 第二节 知己知彼——欧美服务外包的发展模式 第三节 修炼内功——经济危机下服务外包供应商的发展方向 第二章 服务外包中客户信任机制的建立 第一节 服务外包中的客户信任问题 第二节 客户信任的影响因素 第三节 客户信任建立的机制 第四节 构建客户信任的外部产业环境 第五节 小结 第三章 服务外包风险分析与控制 第一节 服务外包风险管理 第二节 服务外包风险分析 第三节 服务外包企业的风险控制 第四节 服务外包中激励机制的建立 第五节 小结 第四章 服务外包的质量控制 第一节 服务外包质量概述 第二节 质量管理研究的相关理论 第三节 服务外包质量控制契约模型 第四节 服务外包实施阶段的质量控制 第五节 小结 第五章 服务外包企业联盟的构建与评价 第一节 服务外包企业联盟概述 第二节 服务外包企业联盟构建的动因 第三节 服务外包企业联盟的构建 第四节 服务外包企业联盟的绩效评价 第五节 小结 第六章 服务外包企业中的人力资本套牢 第一节 人力资本套牢问题的相关理论 第二节 服务外包企业中人力资本套牢的成因分析 第三节 不确定条件下基于实物期权的人力资本定价模型 第四节 服务外包企业中专制型人力资本投资不足的防范契约设计 第五节 小结 第七章 西安服务外包发展战略 第一节 服务外包发展模式概述 第二节 西安服务外包发展环境SWOT分析 第三节 西安服务外包的三大发展战略 第四节 西安市发展服务外包产业阶段性规划与对策 第八章 西安服务外包企业的调研 第一节 调研背景与调研内容 第二节 调研数据分析参考文献 附录 附录A 客户信任影响因素的问卷调查 附录B 西安高新区服务外包企业人力资本套牢风险的问卷调查表 附录C 西安服务外包企业调查问卷

## <<服务外包系统管理>>

### 章节摘录

第一章 经济危机下的服务外包 第一节 冬天来了——经济危机对服务外包产业的影响  
美国联邦储备委员会前主席艾伦·格林斯潘说，美国正陷于“百年一遇”的金融危机之中，有一天人们回首今日，可能会看到美国当前的金融危机是第二次世界大战以来最严重的危机。  
金融危机诱发了全球一系列的经济动荡，中国经济受其影响不可避免。  
那么，这场危机对服务外包产业的影响究竟有多大呢？

一、服务外包客户美日欧的经济状况 让我们先来看一看服务外包的主要客户美国、日本、欧洲在金融危机下的经济状况。  
美国的失业人口激增，危及信用卡行业，2008年9月底美国的信用卡负债总额超过9700亿美元，违约率迅速攀升到4.9%。

次级贷款从人们的心理上摧毁了美国的信用体制。

中介机构放弃了信托责任，这使得建立在信用基础上的企业远期票据失效，现金成为唯一的流通工具，社会流动性迅速下降。

据美国联邦存款保险公司（FDIC）估计，未来的1~2年内将有100家商业银行倒闭。

欧洲经济整体陷入了衰退，2008年第三季度，欧元区和欧盟27国GDP环比下降0.2%，德国、英国、意大利、爱沙尼亚先后宣告陷入衰退，其中工业产出和住房投资下滑将成为欧元区的主要风险。

作为欧洲最大经济体的德国，德国信息研究所注册协会（IFO）制造业指数连续六个月大幅下滑。

欧洲央行公布的10月份信贷调查报告显示，银行的贷款标准进一步提高，对工商业信贷将进一步收紧。

英国经济较欧元区更为脆弱。

英国家庭债台高筑，负债占可支配收入的150%，2008年第一季度的私人储蓄率50年来首次跌为负值，是55年有数据统计以来的最低值。

## <<服务外包系统管理>>

### 媒体关注与评论

进入21世纪，经济全球化的浪潮风起云涌，世界科技进步突飞猛进，国际政治、军事形势变幻莫测，文化间的冲突与交融日渐凸显，生态、环境危机更加严峻，所有这些构成了新世纪最鲜明的时代特征。

在这种形势下，一个国家和地区的经济社会发展问题也随之超越了地域、时间、领域的局限，国际的、国内的、当前的、未来的、经济的、科技的、环境的等各类相关因素之间的冲突与吸纳、融合与排斥、重叠与挤压，构成了一幅错综复杂的图景。

软科学为从根本上解决经济社会发展问题提供了良方。

——徐冠华

## <<服务外包系统管理>>

### 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>