

Spis treści

Wprowadzenie	7
Rozdział 1	
Współczesne rozwiązania w zarządzaniu przedsiębiorstwem jako tło outsourcingu	9
1.1. Przedsiębiorstwo w turbulentnym otoczeniu.....	9
1.2. Współczesne tendencje w zakresie zarządzania przedsiębiorstwem.....	16
Przypisy.....	26
Rozdział 2	
Koncepcja outsourcingu	29
2.1. Teoretyczne podstawy koncepcji outsourcingu.....	29
2.2. Istota outsourcingu.....	33
2.3. Cele outsourcingu i motywy stosowania.....	36
2.4. Korzyści i zagrożenia outsourcingu.....	41
2.4.1. Korzyści outsourcingu.....	43
2.4.2. Zagrożenia outsourcingu.....	48
2.5. Ekonomiczny aspekt outsourcingu.....	50
2.6. Rodzaje outsourcingu.....	54
2.7. Proces outsourcingu i jego etapy.....	64
2.8. Aspekty prawne outsourcingu.....	74
Przypisy.....	82

Rozdział 3

Rola outsourcingu w realizacji celów i strategii przedsiębiorstwa	91
3.1. Określenie kontekstu outsourcingu w przedsiębiorstwie	91
3.1.1. Koncepcja kluczowych kompetencji	91
3.1.2. Łańcuch wartości przedsiębiorstwa	96
3.1.3. Outsourcing w strategii przedsiębiorstwa	100
3.1.4. Outsourcing typu <i>offshore</i> jako narzędzie zarządzania strategicznego	104
3.2. Outsourcing jako przykład współpracy sieciowej	111
3.2.1. Outsourcing na tle innych form współpracy przedsiębiorstw	113
3.3. Modele biznesowe w realizacji celów i strategii przedsiębiorstwa	117
3.3.1. Model Operatora, Integratora, Dyrygenta	118
3.4. Modele outsourcingu	121
Przypisy	132

Rozdział 4

Uwarunkowania stosowania outsourcingu w świetle przeprowadzonych badań

empirycznych	137
4.1. Formy outsourcingu	137
4.2. Główne cele outsourcingu	141
4.3. Planowanie outsourcingu	142
4.4. Sprawy pracownicze	145
4.5. Wybór dostawcy outsourcingu	151
4.6. Zakres stosowania outsourcingu	153
4.6.1. Funkcje zlecane na zewnątrz przez badane przedsiębiorstwa	153
4.6.2. Obszary stosowania outsourcingu	158
4.7. Korzyści i zagrożenia outsourcingu	170
4.7.1. Korzyści oczekiwane i osiągnięte przez przedsiębiorstwa	170
4.7.2. Zagrożenia outsourcingu	174
4.7.3. Sposoby niwelowania zagrożeń outsourcingu	177
4.8. Pomiar rezultatów outsourcingu	177
Przypisy	180

Rozdział 5**Skuteczny *outsourcing* – wytyczne projektu w świetle****przeprowadzonego badania 183**5.1. Planowanie skutecznego *outsourcingu* 1835.2. Kluczowe czynniki *outsourcingu* 1855.3. Etapy skutecznego *outsourcingu* 1875.4. Umowa o *outsourcing*. Budowa i taktyka 1915.5. Przyszłość *outsourcingu* 1995.5.1. *Outsourcing* na świecie 1995.5.2. Przyszłość *outsourcingu* w Polsce 2035.6. *Outsourcing* XXI wieku 2075.7. Transformacja – *outsourcing* IT i *outsourcing* BPO 210

Przypisy 213

Zakończenie 215