

前 言

每一次经济与金融危机过后总会迎来一个科技密集创新和产业快速调整的时期。软件和信息服务业作为战略性新兴产业，正面临难得的发展机遇，因而成为各国展开新一轮竞争的重要领域。服务外包作为软件产业的重要组成部分，是调整外贸结构、提升产业竞争力的重要途径。大力发展服务外包，对中国经济贸易发展具有极其重要的意义。

中国服务外包产业虽然整体上与先进国家有很大差距，但是目前发展势头强劲，越来越多的国内高校已开始重视国际服务外包专业人才或复合型人才的培养。高职高专学校也不甘落后，许多高职高专学校已经开设服务外包相关专业和课程，本书正是为满足这些院校的需求而编写。“国际服务外包理论与实务”课程是高等院校国际商务专业的专业基础课，是为培养学生掌握、理解和应用国际服务外包的基本理论、基本技能而设置的一门专业基础课。

基于上述课程定位，《国际服务外包理论与实务》系统地介绍了国际服务外包的产生和发展，外包策略和业务流程；分析了外包的成本与收益，服务外包在中国的发展现状、存在的问题以及未来发展趋势；全面阐述了服务外包发展的主要分类与主要形式。本书以外包业务流程为导向，系统地介绍了国际服务外包理论和业务操作，穿插了很多经典案例。本书根据外包理论的内在逻辑结构、国际服务外包实践和教学经验，采用课堂讲授、案例讨论、实践平台三位一体教学的模式进行编写，旨在培养学生应用知识分析、解决实际问题的“动脑”能力。如需查阅相关资料，请登录课程网址：<http://jp.wzvtc.cn/outsourcing/index.aspx>。

本书可作为高等职业学院、大中专院校经贸专业及相关专业学生的教材，也可作为外经贸工作者的参考书和国际服务外包从业人员资格考试复习用书，是外经贸工作者的重要参考资料。

本书由美国加州州立大学格利哥（Greco, J. F.）教授、温州职业技术学院鲁丹萍教授和美国加州州立大学肖步哲教授编著。格利哥（Greco, J. F.）教授是美国外包协会(Global Outsourcing Association)创办者和领导人之一，国际外包专业协会南加州分会的联合主席。美国加州州立大学 Weili Lu 教授和对外经济贸易大学国际服务外包专家委员会秘书长仲泽宇先生担任本书主审，中国环境管理干部学院冯晓宇