

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 offshore 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 183

5.2. Kluczowe czynniki outsourcingu 185

5.3. Etapy skutecznego outsourcingu 187

5.4. Umowa o outsourcing. Budowa i taktyka 191

5.5. Przyszłość outsourcingu 199

5.5.1. Outsourcing na świecie 199

5.5.2. Przyszłość outsourcingu w Polsce 203

5.6. Outsourcing XXI wieku 207

5.7. Transformacja - outsourcing IT i outsourcing BPO 210

Przypisy 213

Zakończenie 215