

DOKTORANTŪROS STUDIJŲ DALYKO SANDAS

Dalyko pavadinimas	Mokslo kryptis (šaka) kodas	Fakultetas	Katedra
Paslaugų vadybos konceptijos ir praktika	Vadyba S 003	Ekonomikos ir verslo administravimo fakultetas	Verslo katedra

Studijų būdas	Kreditų skaičius ECTS	Studijų būdas	Kreditų skaičius
paskaitos		konsultacijos	1
individualus	6	seminarai	

Dalyko tikslas, uždaviniai, anotacija
Tikslas: padėti doktorantams įsisavinti paslaugų vadybos teorinius aspektus ir jų taikymą mikro lygyje. Uždaviniai: • Įsigilinti į paslaugų vadybos turinį bei vadybos principus, išmokyti parengti paslaugų įmonės vadybos koncepciją. • Įsisavinti paslaugų įmonės vadybos problemų tyrimų metodologiją bei išmokyti ją taikyti kuriant įmonės strategiją, formuojant konkurencingą pasiūlą, racionalizuojant teikėjo ir kliento sąveikos valdymo procesą. • Įsigilinti į teorines diskusijas dėl paslaugų raidos ir vadybos problemų veiklos internacionalizavimo sąlygomis, išmokyti rasti racionalius vadybos sprendimus internacionalizuojant paslaugų įmonės veiklą. Turinys: 1. Paslaugų vadybos koncepcija. 2. Paslaugų vadybos problemų tyrimo teoriniai principai, metodai ir sprendimo būdai paslaugų organizacijose. 3. Paslaugų įmonės konkurencinio pranašumo kūrimo prielaidos, diegiant paslaugų inovacijas, grindžiamas proceso, teikėjo ir vartotojo sąveikos, kokybės tobulinimu. 4. Paslaugų įmonių plėtra ir internacionalizavimo poreikis bei praktinės tarptautinės plėtros galimybės. Atsiskaitymas: Egzaminas (70%) ir akademinis referatas (30%) Paslaugų vadybos koncepcijų taikymo tematika remiantis <i>naujausiomis mokslinėmis publikacijomis</i>, pateikiant doktoranto apibendrinimus ir įžvalgas nagrinėjamoje temoje. Referato apimtis – 25-30 p.

Pagrindinė literatūra
• Klimkeit, D., Wang, P., Zhang, H. International management in service firms: environments, strategies and operations. Cham, Switzerland: Springer, 2024. ISBN 978-3-031-50345-0. • Davis, M. M. Research handbook on service management. Cheltenham, UK. Northampton, MA, USA: Edward Elgar Publishing, 2024. ISBN 978-1035334261. • Bordoloi, S. K., Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons M. J. Service management: operations, strategy, information technology. Boston: McGraw-Hill, 2023. ISBN13: 9781264098354.

• Johnston, R., Clark, G. Service operations management: improving service delivery. Harlow: Pearson, 2019. 462 p. ISBN: 9780273740483.
• Harvey, J. Complex service delivery processes: strategy to operations. American Society for Quality, Quality Press, Milwaukee, 2015. 456 p. ISBN: 9780873899161.
• Grönroos, Ch. Service management and marketing: customer management in service competition. Chichester: Wiley, 2011. 496 p. ISBN: 9780470028629.
• Daskin, M. S. Service science. Hoboken: J. Wiley, 2010. 587 p. ISBN: 9780470525883; ISBN: 0470525886.
• Bagdonienė, L., Hopenienė, R. Paslaugu marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija, 2015. 465 p. ISBN: 9789955256564; UDK: 338.46.339.13(075.8).
• Langvinienė, N., Vengrienė, B. Paslaugų teorija ir praktika. Kaunas: Technologija, 2008. 363 p. ISBN: 9955099240.
• Vengrienė, B. Paslaugu vadyba. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2006. 271 p. ISBN: 9986198542.
Papildoma literatūra
• Ordanini, A., Parasuraman, A., Rubera, G. When the Recipe Is More Important Than the Ingredients: A Qualitative Comparative Analysis (QCA) of Service Innovation Configurations. Journal of Service Research, 2014, No. 17, p. 134-149, doi: 10.1177/1094670513513337.
• Chandler, J. D., Lusch, R. F. Service Systems: A Broadened Framework and Research Agenda on Value Propositions, Engagement, and Service Experience, Journal of Service Research February 2015, No. 18, p. 6-22, doi: 10.1177/1094670514537709.
• Lan Xia, L., Suri, R. Trading Effort for Money: Consumers' Cocreation Motivation and the Pricing of Service Options. Journal of Service Research, 2014, No. 17, p. 229- 242, doi: 10.1177/1094670513507338.
• Ostrom, A. L., Parasuraman, A., Bowen, D. E., Patrício, L., Voss, Ch. A. Service Research Priorities in a Rapidly Changing Context, Journal of Service Research, 2015, No. 18, p. 127-159, doi: 10.1177/1094670515576315.
• Beibei Dong, B., Sivakumar, K., Evans, K. R., Zou, S. Effect of Customer Participation on Service Outcomes: The Moderating Role of Participation Readiness, Journal of Service Research, 2015, No. 18, p. 160-176, doi: 10.1177/1094670514551727.

Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė	Pareigos, mokslo laipsnis
Aurelija Ulbinaitė	Doc., dr.
Svarbiausieji darbai mokslo kryptyje (šakoje) paskelbti per pastaruosius 5 metus	

1. Ulbinaitė, Aurelija; Belevičiūtė, Miglė. User value creation determinants in the subscription video-on-demand business model: a literature overview // New trends in contemporary economics, business and management : selected proceedings of the 14th international scientific conference "Business and management 2024", May 16–17, 2024, Vilnius, Lithuania. Vilnius : Vilnius TECH, 2024. eISBN 9786094763632. ISSN 2029-4441. eISSN 2029-929X. p. 292-299. DOI: 10.3846/bm.2024.1294.
2. Ulbinaitė, Aurelija; Šimoliūnaitė, Gabrielė. Implementation of Lean thinking in a higher education institution: an overview of problems and countermeasures // New trends in contemporary economics, business and management : selected proceedings of the 14th international scientific conference "Business and management 2024", May 16–17, 2024, Vilnius, Lithuania. Vilnius : Vilnius TECH, 2024. eISBN 9786094763632. ISSN 2029-4441. eISSN 2029-929X. p. 518-530. DOI: 10.3846/bm.2024.1196.
3. Uzule, Kristine; Verina, Natalja; Ulbinaitė, Aurelija; Dehtjare, Jevgenija. Relevance of AI skills for the development of entrepreneurial competences // Emerging trends in economics, culture and humanities (etECH2024): international scientific conference : abstracts proceedings. Riga : Ekonomikas un Kultūras augstskola / Alberta koledža, 2024. ISBN 9789984242620. eISBN 9789934900471. p. 92-93. Prieiga per internetą: <https://www.augstskola.lv/upload/2024_ECH2024_Abstracts_proceedings_29.04.2024.pdf>.
4. Lentjushenkova, Oksana; Surikova, Julija; Verina, Natalja; Ulbinaitė, Aurelija; Karasevskis, Kaspars. Drivers influencing trust building in digital economy of small and medium enterprises // Emerging trends in economics, culture and humanities (etECH2024): international scientific conference : abstracts proceedings. Riga : Ekonomikas un Kultūras augstskola / Alberta koledža, 2024. ISBN 9789984242620. eISBN 9789934900471. p. 52. Prieiga per internetą: <https://www.augstskola.lv/upload/2024_ECH2024_Abstracts_proceedings_29.04.2024.pdf>.
5. Unikauskaitė, Gailė; Ulbinaitė, Aurelija. Vadovų elgsenos tipų LinkedIn platformoje raiška ir jų įmonėms kuriama nauda // Studentų moksliniai tyrimai 2023/2024: konferencijos pranešimų santraukos. Vilnius : Lietuvos mokslo taryba. ISSN 2669-2074. 2024, p. 532-534. Prieiga per internetą: <https://lmt.lrv.lt/media/viesa/saugykla/2024/6/fQ4-btD1_WM.pdf>.
6. Muhammed, Abdulai; Ibrahim, Hadi; Ulbinaitė, Aurelija. The nuanced footprints of Covid-19 predicament on labour market integration of migrants in Finland // Review of European studies. Ontario : Canadian Center of Science and Education. ISSN 1918-7173. eISSN 1918-7181. 2024, vol. 16, iss. 1, p. 29-41. DOI: 10.5539/res.v16n1p29.
7. Damaševičiūtė, Santa; Ulbinaitė, Aurelija. The impact of the interplay between the risk management process and credit approval process on bank performance: an overview of scientific literature and research methodology // World finance & banking symposium, Lithuania, December 13-15, 2023. 2023, p. [1-35]. Prieiga per internetą: <<https://www.world-finance-conference.com/conference.php?id=26>>.
8. Bielinė, Viktorija; Ulbinaitė, Aurelija. Allocentric perspective on value capture in the ecosystem of digital business platforms // Business transformation in uncertain global environments: 16th annual conference of the EuroMed Academy of Business, September 27-29 2023, Vilnius, Lithuania / edited by: Demetris Vrontis, Yaakov Weber, Evangelos Tsoukatos : EuroMed Press, 2023. ISBN 9789963711987. ISSN 2547-8516. p. 924-926. Prieiga per internetą: <<https://emrbi.org/wp-content/uploads/2023/09/euromed2023-book-of-proceedings-2023-09-24.pdf>>.
9. Snieškienė Petronytė, Aurelija; Ulbinaitė, Aurelija. Measuring entrepreneurship intentions:

theoretical-methodological aspects // Business transformation in uncertain global environments: 16th annual conference of the EuroMed Academy of Business, September 27-29 2023, Vilnius, Lithuania / edited by: Demetris Vrontis, Yaakov Weber, Evangelos Tsoukatos : EuroMed Press, 2023. ISBN 9789963711987. ISSN 2547-8516. p. 698-714. Prieiga per internetą: <<https://emrbi.org/wp-content/uploads/2023/09/euromed2023-book-of-proceedings-2023-09-24.pdf>>.

10. Ulbinaitė, Aurelija; Gudaitis, Tadas; Baranauskas, Mykolas. Personal finance management skills and financial sustainability literacy knowledge of Generation Y: an empirical analysis in Lithuania // Review of European studies. Ontario : Canadian Center of Science and Education. ISSN 1918-7173. eISSN 1918-7181. 2023, vol. 15, no. 3, p. 16-33. DOI: 10.5539/res.v15n3p16.
11. Shchudlak, Yeva; Ulbinaitė, Aurelija. An overview of circular economy-based performance measurement system for SMEs // 13th International scientific conference “Business and management 2023”, May 11-12, 2023, Vilnius, Lithuania. Vilnius : Vilnius TECH, 2023. ISBN 9786094763335. eISBN 9786094763342. ISSN 2029-4441. eISSN 2029-929X. p. [1-8]. DOI: 10.3846/bm.2023.1072.
12. Kiaušas, Julius; Ulbinaitė, Aurelija. Technologijų priėmimo veiksmų įtaka vyresnio amžiaus vartotojui įsigyti ir naudoti telemedicinius įrenginius, vekiant neapibrėžtumo sąlygai // Studentų moksliniai tyrimai 2022/2023 : konferencijos pranešimų santraukos. Vilnius : Lietuvos mokslo taryba. ISSN 2669-2074. 2023, p. 250-253. Prieiga per internetą: <<https://lmt.lrv.lt/media/viesa/saugykla/2024/2/Iit1yRvMia0.pdf>>.
13. Bielinė, Viktorija; Ulbinaitė, Aurelija. Bibliometric research on the ecosystem of digital business platforms // The 12th international scientific conference Business and Management 2022, 12–13 May 2022 Vilnius, Lithuania. Vilnius : Vilnius Gediminas Technical University, 2022, art. no. bm.2022.858. ISBN 9786094762888. eISBN 9786094762895. ISSN 2029-4441. eISSN 2029-929X. p. [1-9]. DOI: 10.3846/bm.2022.858.
14. Bielinė, Viktorija; Ulbinaitė, Aurelija. Capturing value in the ecosystem of digital business platforms // Accounting, audit, analysis: transformation of science and business in new economic reality: international scientific conference, November 25-26, 2021 : book of extended abstracts. Vilnius : Vilnius University Press, 2021. ISBN 9786090706725. p. 20-24. (Vilnius University Proceedings, ISSN 2669-0233 ; vol. 18). DOI: 10.15388/Transformation-of-science-and-business.2021.
15. Ulbinaitė, Aurelija; Raštutytė, Neringa. How social business sustainability relates to consumer purchase decision // Accounting, audit, analysis: transformation of science and business in new economic reality: international scientific conference, November 25-26, 2021 : book of extended abstracts. Vilnius : Vilnius University Press, 2021. eISBN 9786090706725. p. 116-119. (Vilnius University Proceedings, ISSN 2669-0233 ; vol. 18). DOI: 10.15388/Transformation-of-science-and-business.2021.
16. Ulbinaitė, Aurelija; Radzevičius, Ramūnas. Relationship between healthcare spendings and life expectancy in the USA // Accounting, audit, analysis: transformation of science and business in new economic reality: international scientific conference, November 25-26, 2021 : book of extended abstracts. Vilnius : Vilnius University Press, 2021. ISBN 9786090706725. p. 111-116. (Vilnius University Proceedings, ISSN 2669-0233 ; vol. 18). DOI: 10.15388/Transformation-of-science-and-business.2021.
17. Ulbinaitė, Aurelija; Raštutytė, Neringa. Interaction between social business sustainability and consumer purchase decision: conceptual framework // Būhalterinės apskaitos teorija ir praktika. Vilnius : Vilniaus universiteto leidykla. ISSN 1822-8682. eISSN 2538-8762. 2021, Nr. 24, p. [1-14]. DOI: 10.15388/batp.2021.35.

18. Petronytė, Aurelija; Ulbinaitė, Aurelija. Entrepreneurship promotion as a tool to counter youth emigration // International journal of economic policy in emerging economies. Geneva : Inderscience Publishers. ISSN 1752-0452. eISSN 1752-0460. 2021, vol. 14, no. 4, p. 415-442. DOI: 10.1504/IJEPEE.2020.10032679.
19. Simionescu, Mihaela; Ulbinaitė, Aurelija. The relationship between insurance market and macroeconomic indicators in the Baltic states // Journal of Baltic studies. Portland : Association for the Advancement of Baltic Studies. ISSN 0162-9778. eISSN 1751-7877. 2021, vol. 52, iss. 3, p. 373-396. DOI: 10.1080/01629778.2021.1920440.
20. Urbaitytė, Viktorija; Ulbinaitė, Aurelija. Framework for evaluating the relationship between the omnichannel online sales approach and performance outcome in the case of niche products // Business and management 2020 : 11th international scientific conference, May 7–8, 2020, Vilnius, Lithuania. Vilnius : VGTU Press, 2020. ISBN 9786094762314. eISBN 9786094762307. ISSN 2029-4441. eISSN 2029-929X. p. 302-315. DOI: 10.3846/bm.2020.563.
21. Ulbinaitė, Aurelija; Gribovskis, Justas. Žinių valdymo procesų ir verslo procesų integracijos sąveikos vertinimo modelis = Evaluation model of the integrational relationship between knowledge management processes and business processes // Informacijos mokslai. Vilnius : Vilniaus universiteto leidykla. ISSN 1392-0561. eISSN 1392-1487. 2020, t. 88, p. 142-166. DOI: 10.15388/Im.2020.88.46.

Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė	Pareigos, mokslo laipsnis
Jolanta Žemgulienė	Doc., dr.
Svarbiausieji darbai mokslo kryptyje (šakoje) paskelbti per pastaruosius 5 metus	
1. Subačienė, Rasa; Budrionytė, Ramunė; Žemgulienė, Jolanta; Faituša, Ivita; Rudžionienė, Kristina. Economic shocks and perceptions of efficiency changes: the cases of Lithuania and Latvia // Economies. Basel : MDPI. eISSN 2227-7099. 2024, vol. 12, iss. 1, art. no. 14, p. [1-24]. DOI: 10.3390/economies12010014. 2. Subačienė, Rasa; Budrionytė, Ramunė; Faituša, Ivita; Žemgulienė, Jolanta. Economic shocks and efficiency: the cases of Lithuania and Latvia // Business transformation in uncertain global environments: 16th annual conference of the EuroMed Academy of Business, September 27-29 2023, Vilnius, Lithuania, conference readings, book proceedings : EuroMed Press, 2023. ISBN 9789963711987. ISSN 2547-8516. p. 1263-1265. Prieiga per internetą: <https://emrbi.org/wp-content/uploads/2023/09/euromed2023-book-of-proceedings-2023-09-24.pdf>. 3. Subačienė, Rasa; Budrionytė, Ramunė; Žemgulienė, Jolanta; Faituša, Ivita. Modern accounting specialist in new economic reality: cases of Lithuania and Latvia // Administrative sciences. Basel : MDPI. eISSN 2076-3387. 2022, vol. 12, no. 4, art. no. 124, p. [1-18]. DOI: 10.3390/admsci12040124. 4. Žemgulienė, Jolanta; Valukonis, Mantas. Organizational competence in managing transformation // Accounting, audit, analysis: transformation of science and business in new economic reality: international scientific conference, November 25-26, 2021 : book of extended abstracts. Vilnius : Vilnius University Press, 2021. eISBN 9786090706725. p. 124-127. (Vilnius University Proceedings, ISSN 2669-0233 ; vol. 18). DOI: 10.15388/Transformation-of-science-and-business.2021. 5. Subačienė, Rasa; Budrionytė, Ramunė; Žemgulienė, Jolanta; Faituša, Ivita. Evaluation of	

the competencies of modern accounting specialist: cases of Lithuania and Latvia // Accounting, audit, analysis: transformation of science and business in new economic reality: international scientific conference, November 25-26, 2021 : book of extended abstracts. Vilnius : Vilniaus universiteto leidykla, 2021. eISBN 9786090706725. p. 96-98. (Vilnius University Proceedings, ISSN 2669-0233 ; vol. 18). DOI: 10.15388/Transformation-of-science-and-business.2021.

6. Lis, Anna Maria; Žemgulienė, Jolanta. Organisational competence vs transferability of knowledge in cluster organisations and technology parks // Engineering management in production and services. Warsaw : De Gruyter Open Ltd. ISSN 2543-6597. eISSN 2543-912X. 2020, vol. 12, iss. 2, p. 83-98. DOI: 10.2478/emj-2020-0013.

Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė	Pareigos, mokslo laipsnis
Aida Mačerinskienė	Prof., dr.
Svarbiausieji darbai mokslo kryptyje (šakoje) paskelbti per pastaruosius 5 metus	
1. Masteika, Saulius; Rebždys, Eimantas; Driaunys, Kęstutis; Šapkauskienė, Alfreda; Mačerinskienė, Aida; Krampas, Evaldas. Bitcoin double-spending risk and countermeasures at physical retail locations // International journal of information management. Oxford : Elsevier Ltd. ISSN 0268-4012. eISSN 1873-4707. 2024, vol. 79, art. no. 102727, p. [1-17]. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2023.102727. 2. Andrulienė, Rasuolė; Mačerinskienė, Aida; Šapkauskienė, Alfreda; Masteika, Saulius; Driaunys, Kęstutis. The impact of technology awareness, motivation and attitude on intention to pay with cryptocurrency for tourism services // Organizations and markets in emerging economies. Vilnius : Vilniaus universiteto leidykla. ISSN 2029-4581. eISSN 2345-0037. 2023, vol. 14, no. 3, p. 721-742. DOI: 10.15388/omee.2023.14.12. 3. Bruzgė, Rasa; Černevičienė, Jurgita; Šapkauskienė, Alfreda; Mačerinskienė, Aida; Masteika, Saulius; Driaunys, Kęstutis. Stylized facts, volatility dynamics and risk measures of cryptocurrencies // Journal of business economics and management. Vilnius : Vilnius TECH. ISSN 1611-1699. eISSN 2029-4433. 2023, vol. 24, iss. 3, p. 527-550. DOI: 10.3846/jbem.2023.19118. 4. Laptevaitė, Kotryna; Krampas, Evaldas; Masteika, Saulius; Driaunys, Kęstutis; Mačerinskienė, Aida; Šapkauskienė, Alfreda. Research of cryptocurrencies function of instant payments in the tourism sector: risks, options, and solutions // Information and software technologies: 28th international conference, ICIST 2022, Kaunas, Lithuania, October 13–15, 2022 : proceedings / Audrius Lopata, Daina Gudonienė, Rita Butkienė (eds.). Cham : Springer, 2022. ISBN 9783031163012. eISBN 9783031163029. p. 78-89. (Communications in computer and information science, ISSN 1865-0929, eISSN 1865-0937 ; vol. 1665). DOI: 10.1007/978-3-031-16302-9_6. 5. Faituša, Ivita; Subačienė, Rasa; Mačerinskienė, Aida. Challenges of outsourcing accounting in Latvia and Lithuania // Entrepreneurship and sustainability issues. Vilnius : Entrepreneurship and Sustainability Center. ISSN 2345-0282. 2020, vol. 7, no. 4, p. 2883-2896. DOI: 10.9770/jesi.2020.7.4(20).	

Svarstyta ir patvirtinta Vilniaus universiteto Vadybos krypties doktorantūros komitete 2024 metų lapkričio 8 d., protokolo Nr. (7.17 E) 15600-KT-589