

DOKTORANTŪROS STUDIJŲ DALYKO SANDAS

Dalyko pavadinimas	Mokslų 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
<p>Tikslas: padėti doktorantams įsisavinti paslaugų vadybos teorinius aspektus ir jų taikymą mikro lygyje.</p> <p>Uždaviniai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Turinys:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Atsiskaitymas: Egzaminas (70%) ir akademinis referatas (30%) Paslaugų vadybos koncepcijų taikymo tematika remiantis <i>naujausiomis mokslinėmis publikacijomis</i>, pateikiant doktoranto apibendrinimus ir išvalgas nagrinėjamoje temoje. Referato apimtis – 25-30 p.</p>

Pagrindinė literatūra
<ul style="list-style-type: none"> • Bordoloi, S. K., Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons M. J. Service management: operations, strategy, information technology. Boston: McGraw-Hill, 2019. ISBN: 9781260092424. • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Simionescu, Mihaela; Ulbinaitė, Aurelija (2021). The relationship between insurance market and macroeconomic indicators in the Baltic states. Journal of Baltic Studies, 52(3): 373-396, DOI: 10.1080/01629778.2021.1920440. 2. Petronytė, Aurelija; Ulbinaitė, Aurelija (2021). Entrepreneurship promotion as a tool to counter youth emigration. International Journal of Economic Policy in Emerging Economies, 14(4): 415-442, DOI: 10.1504/IJEPEE.2021.116456. 3. Ulbinaitė, Aurelija; Gribovskis, Justas (2020). Žinių valdymo procesų ir verslo procesų integracijos sąveikos vertinimo modelis. Informacijos mokslai, 88: 142-166, DOI: 10.15388/Im.2020.88.46. 4. Petronytė, Aurelija; Ulbinaitė, Aurelija (2019). Evaluation of the relationship between youth entrepreneurship and emigration intentions: theoretical-methodological aspects. International Scientific Conference "Contemporary issues in business, management and economics engineering '2019". May 9-10, 2019, Vilnius, Lithuania, p. 88-100. DOI: 10.3846/cibmee.2019.009. 	

5. Piatkovskytė, Gytė; Ulbinaitė, Aurelija (2018). Tradicinių, elektroninių ir daugiakanalių pardavimų metodų ir rezultatų sąryšio vertinimo teoriniai aspektai. *Informacijos mokslai*, 83: 121-141, DOI: 10.15388/Im.2018.83.8.
6. Narkunienė, Judita; Ulbinaitė, Aurelija (2018). Comparative analysis of company performance evaluation methods. *Entrepreneurship and sustainability issues*, 6(1): 125-138, DOI: 10.9770/jesi.2018.6.1(10).
7. Zaveckaitė, Asta; Ulbinaitė, Aurelija (2018). Assessment criteria of project risk management in language translation service companies. *Technological and economic development of economy*, 24(4): 1323-1343, DOI: 10.3846/20294913.2017.1295287.
8. Balsera Zapata, Santiago; Ulbinaitė, Aurelija (2017). Business integration as a strategy of growth in the social media and network markets: the case of Facebook. 4th International Scientific Conference “International Conference on Business, Big-Data, and Decision Sciences”. August 2-4, 2017, Bangkok, Thailand, p. 210-219. ISSN: 2521-3806.
9. Ulbinaitė, Aurelija; Ždanovič, Gražina (2016). Management and related hurdles in the development process of integrated communication between service providers and consumers. 9th International Scientific Conference “Business and Management 2016”. May 12-13, 2016, Vilnius, Lithuania, [p. 1-9]. DOI: <https://doi.org/10.3846/bm.2016.26>.
10. Savickaja, Juliana; Ulbinaitė, Aurelija (2016). Geležinkelių transporto sektoriaus rizikos efektyvaus valdymo kryptys. Konferencijos “Šalies turtas ekonominėje politikoje – turto ekonomikos ir vadybos aspektai” mokslo darbai. May 6, 2016, Vilnius, Lithuania: Vilnius University Publishing House, p. 180-189. ISBN 978-609-459-299-7.
11. Zaveckaitė, Asta; Ulbinaitė, Aurelija (2016). Projektų rizikos valdymo vertinimas ir gerinimo galimybės kalbos vertimo paslaugų įmonėse. 5-toji Vilniaus universiteto Ekonomikos fakulteto studentų mokslinės draugijos konferencija. VU EF studentų mokslinės draugijos konferencija: straipsnių rinkinys 2015, Vilnius, Lithuania: Vilnius University Publishing House, p. 256-267. ISBN (online) 978-609-459-676-6.
12. Glinevičius, Žilvinas; Ulbinaitė, Aurelija (2016). Pensijų fondų dalyvių finansinis raštingumas ir investicijų bei rizikos valdymas planuojant pensiją. 5-toji Vilniaus universiteto Ekonomikos fakulteto studentų mokslinės draugijos konferencija. VU EF studentų mokslinės draugijos konferencija: straipsnių rinkinys 2015, Vilnius, Lithuania: Vilnius University Publishing House, p. 46-63. ISBN (online) 978-609-459-676-6.
13. Skardžiūtė, Gailė Eglė; Ulbinaitė, Aurelija (2016). Gyvybės draudimo sutarčių sudarymo proceso vertinimas ir problemų identifikavimas. 5-toji Vilniaus universiteto Ekonomikos fakulteto studentų mokslinės draugijos konferencija. VU EF studentų mokslinės draugijos konferencija: straipsnių rinkinys 2015, Vilnius, Lithuania: Vilnius University Publishing House, p. 225-237. ISBN (online) 978-609-459-676-6.
14. Savickaja, Juliana; Ulbinaitė, Aurelija (2016). Geležinkelių transporto įmonių rizikos valdymo procesų vertinimas ir optimizavimas. 5-toji Vilniaus universiteto Ekonomikos fakulteto studentų mokslinės draugijos konferencija. VU EF studentų mokslinės draugijos konferencija: straipsnių rinkinys 2015, Vilnius, Lithuania: Vilnius University Publishing House, p. 203-211. ISBN (online) 978-609-459-676-6.

Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė	Pareigos, mokslo laipsnis
Jolanta Žemgulienė	Doc., dr.
Svarbiausieji darbai mokslo kryptyje (šakoje) paskelbti per pastaruosius 5 metus	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lis, Anna Maria; Žemgulienė, Jolanta (2020). Organizational competence vs transferability of knowledge in cluster and park structures. <i>Engineering Management in Production and Services</i>, 12(2): 83-98, DOI: 10.2478/emj-2020-0013. 2. Žemgulienė, Jolanta; Valukonis, Mantas (2019). Transformational competence of organization // AIB-CEE 2019: 6th Academy of International Business Central Eastern European (AIB-CEE) chapter annual conference: „International business in the dynamic 	

environment: changes in digitalization, innovation and entrepreneurship”, 25-27 September 2019, Kaunas, Lithuania: book of abstracts / Edited by Jurgita Sekliuckienė, Rozita Susnienė. Kaunas: Kaunas University of Technology, 2019. eISBN 9786090216378. p. 129. DOI: 10.5755/e01.9786090216378.

3. Zemguliene, Jolanta, Valukonis, Mantas (2018). Structured literature review on business process performance analysis and evaluation. *Entrepreneurship and sustainability issues*, 6(1): 226-252, DOI: 10.9770/jesi.2018.6.1(15).
4. Zemguliene, Jolanta, Valukonis, Mantas (2017). Enterprise environmental investments and productivity growth – evidence for Lithuania industry sectors // *SGEM 2017: 17th international multidisciplinary scientific geoconference. Environmental economics: conference proceedings*. Vol. 17. Sofia: STEF92 Technology Ltd, 2017, p. 293-300. DOI: doi.org/10.5593/sgem2017/53
5. Kazakevičiūtė, Viktorija; Žemguliene, Jolanta (2017). Vartotojo įtraukimo į paslaugų inovacijų vystymo procesą įtaka šio proceso ir įmonės veiklos rezultatams // VU EF studentų mokslinės draugijos konferencijos straipsnių rinkinys, 2016. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. ISSN 2538-7421. eISSN 2538-743X. 2017, p. 311-323. Prieiga per internetą: <http://www.ef.vu.lt/dokumentai/nuotraukos/naujienos/2017/05/EF-studentu_mokslines_draugijos-2017-internetui-pdf_mazas.pdf>.
6. Zemguliene, Jolanta (2016). The effect of R and D and technology spillovers within the productivity growth accounting framework: evidence from EU countries // *SGEM 2016: 3rd international multidisciplinary scientific conference on social sciences & arts: conference proceedings*. Book 2, Vol. 3. Sofia: STEF92 Technology Ltd, ISBN: 9786197105742. 2016, p. 1093-1100.
7. Žemguliene, Jolanta (2016). Managing blood donorship: the effect of motivation on donor satisfaction and loyalty. *Regional formation and development studies*, 2(19): 153-164, DOI: 10.15181/rfds.v19i2.1291.

Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė

Pareigos, mokslo laipsnis

Aida Mačerinskienė

Prof., dr.

Svarbiausieji darbai mokslo kryptyje (šakoje) paskelbti per pastaruosius 5 metus

1. Faituša, Ivita; Subačienė, Rasa; Mačerinskienė, Aida (2020). Challenges of outsourcing accounting in Latvia and Lithuania. *Entrepreneurship and sustainability issues*, 7(4): 2883-2896, DOI: 10.9770/jesi.2020.7.4(20).
2. Subačienė, Rasa; Budrionytė, Ramunė; Mačerinskienė, Aida; Tamulevičienė, Daiva (2019). Social enterprises: evaluation of the impact of state support and corporate income exemptions on the state budget of Lithuania. *Entrepreneurship and sustainability issues*, 6(3): 1156-1171, DOI: 10.9770/jesi.2019.6.3(7).
3. Andriulienė, Rasuolė; Mačerinskienė, Aida; Urbonavičius, Sigitas (2018). Relations of tourist push and pull motivations with their activities: the case of Lithuania. *International journal of sustainable development and planning*, 13(6): 893-904, DOI: 10.2495/SDP-V13-N6-893-904.
4. Liu, Yuanyuan; Mačerinskienė, Aida (2016). Managing the digital campaign process for sustainable tourism destination. *WIT transactions on ecology and the environment*, 201: 139-154, DOI: 10.2495/ST160121.

Svarstyta ir patvirtinta Vilniaus universiteto Vadybos krypties doktorantūros komitete 2021 metų spalio X d., protokolo Nr. X