STUDIJŲ DALYKO (MODULIO) APRAŠAS

Dalyko (modulio) pavadinimas	Kodas
Paslaugų verslas	

Dėstytojas / a (-ai)	Padalinys (-iai)
Koordinuojantis (-i): Lekt. Eimantas Kamienas **Kitas / a (-i):**	

Studijų pakopa	Dalyko (modulio) tipas
Pirmoji	Individualusis

Įgyvendinimo forma	Vykdymo laikotarpis	Vykdymo kalba (-os)
Mišri	Rudens semestras	Lietuvių

Reikalavimai studijuojančiajam	
Išankstiniai reikalavimai: Verslo pagrindai; Mikroekonomika; Makroekonomika.	**Gretutiniai reikalavimai (jei yra):**

Dalyko (modulio) apimtis kreditais	Visas studento darbo krūvis	Kontaktinio darbo valandos	Savarankiško darbo valandos
5	130	50	80

Dalyko (modulio) tikslas		
Dalyko tikslas yra ne tik supažindinti su pagrindiniais paslaugų verslo principais ir suprasti paslaugų verslo pobūdį, bet ir tobulinti pažangiausius akademinius ir mokslinių tyrimų įgūdžius, siekiant prisidėti prie paslaugų žinių visumos, taikant geriausią paslaugų teikimo ir valdymo praktiką bei tobulinant gebėjimą įvertinti paslaugų verslo valdymo procesus dinamiškoje verslo aplinkoje ir problemas su kuriomis susiduria paslaugų verslo įmonės.		
Dalyko (modulio) studijų rezultatai	**Studijų metodai**	**Vertinimo metodai**
Žinos ir supras paslaugų verslo ir vadybos sampratą ir pagrindinius principus.	Įtraukianti paskaita; individualus ir grupinis darbas; probleminis mokymas; praktinių situacijų analizė; atvejų analizė, naudojant diskusijų metodą.	Egzaminas, praktinės užduotys
Žinos ir supras, kaip suprojektuoti, plėtoti ir įdiegti paslaugų valdymo procesą įmonėje.	Įtraukianti paskaita; individualus ir grupinis darbas; probleminis mokymas; praktinių situacijų analizė; atvejų analizė, naudojant diskusijų metodą.	Tarpiniai projektai Prezentacijos Praktinės užduotys Egzaminas
Gebės nustatyti organizacijos paslaugų verslo valdymo problemas ir pateikti problemų sprendimo būdus bei metodus aptarnavimo verslo procesams įmonėje.	Įtraukianti paskaita; individualus ir grupinis darbas; probleminis mokymas; praktinių situacijų analizė; atvejų analizė, naudojant diskusijų metodą.	Tarpiniai projektai; Prezentacijos; Praktinės užduotys; Egzaminas.
Gebės susikurti ir įvertinti paslaugų verslo galimybes ir geriausiu būdu pritaikyti rinkodaros ir komunikacijos veiklas.	Įtraukianti paskaita; individualus ir grupinis darbas;	Tarpiniai projektai; Prezentacijos Praktinės užduotys.
Žinos, kaip pasirinkti ir pritaikyti dažniausiai naudojamas paslaugų	Įtraukianti paskaita; individualus ir grupinis darbas; probleminis mokymas;	Tarpiniai projektai; Prezentacijos; Praktinės užduotys; Egzaminas.

kokybės priemones ir metodus.	praktinių situacijų analizė; atvejų analizė, naudojant diskusijų metodą.	

Temos	Kontaktinio darbo valandos							Savarankiškų studijųlaikas ir užduotys	
	Paskaitos	Konsultacijos	Seminarai	Pratybos	Laboratoriniai	Praktika	**Visas kontaktinis**	**Savarankiškasdarbas**	**Savarankiškai atliekamos užduotys**
1. Paslaugų verslo koncepcija. Paslaugų verslo rinkos aktualijos, paslaugos produkto specifika.	2						**2**	**4**	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
2. Paslaugos produkto problematikos identifikavimas, paslaugos produkto idėjos formavimas.	2		2				**4**	**8**	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
3. Paslaugos produkto tikslinė grupė, vertės formavimas, paslaugos produktas kaip MVP (minimaliai veikiantis produktas).	4						**4**	**10**	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
4. Paslaugos produkto finansavimo šaltiniai	6		2				**8**	**14**	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir
5. Paslaugos produkto procesas: paslaugos produkto „design doing“ koncepcija, kliento patirties žemėlapis, kliento emocijų žemėlapis, paslaugos proceso struktūra (angl. „blueprint“), paslaugos vykdymo technikos.	8		4				**12**	**10**	papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
6. E-paslaugos: startuoliai, e-paslaugų įgyvendinimo principai. Startuolių monetizavimo galimybės.	4		2				**6**	**8**	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.

7. Paslaugos produkto kainodara. Paslaugos produkto finansinis gyvybingumas ir finansų valdymas, pajamingumo skaičiavimas, kaštų struktūra.	4		4				**8**	**12**	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
8. Paslaugos produkto komunikacija	2		2				**4**	**6**	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejųanalizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
Pasiruošimas tarpiniam ir galutiniam atsiskaitymams (egzaminui)		2					**2**	**8**	
Iš viso	**32**	**2**	**16**				**50**	**80**	

Vertinimo strategija	**Svoris proc.**	**Atsiskaitymo laikas**	**Vertinimo kriterijai**
1-as tarpinis projektas	40%	Semestro metu	Tikslingas organizacijos / padalinio paslaugų valdymo problemų identifikavimas, kūrybinis paslaugų valdymo proceso tobulinimas. Užduoties kokybė ir pristatymo įgūdžiai.
2-as tarpinis projektas	40%	Semestro metu	Paslaugų verslo idėjos realumas, įgyvendinamumas. Paslaugų verslo idėjos pristatymas ir atitikimas kriterijams. Užduoties kokybė ir pristatymo įgūdžiai.
Egzaminas	20%	Sausio mėn.	Tinkamas ir teisingas sąvokų vartojimas, pagrįstas pateiktos situacijos vertinimas, kūrybingas sprendimų priėmimas atliekant užduotis, taikant teorines žinias ir praktinius paslaugų verslo aspektus; nuoseklumas.

Autorius (-iai)	**Leidimo metai**	**Pavadinimas**	**Periodinio leidinio Nr. ar leidinio tomas**	**Leidykla ar internetinė nuoroda**
Privaloma literatūra				
Crutcher C.W.	2017	Managing service excellence. The ultimate guide to building and maintaining a customercentric organization	-	Diamin publishing
McManus J. ir kiti	2019	Service operations Management. A strategic perspective.	-	Red Globe Press
Stickdorn M., Hormess M. and others.	2018	This is service design doing.	-	O'Reilly Media.
Wirtz J., Lovelock Ch.	2018	Services marketing.	-	Pearson
Papildoma literatūra				

Ginkevičė G.	2021	Verslo sparnai: kaip įkurti ir plėtoti verslą internete	-	Projektų grupė
Jonikas, D.	2019	Startuolio evoliucija: nuo idėjos iki pelningo ir sparčiai augančio verslo		Obuolys
Skačkauskienė I., VilkaitėVaitonė N.	2017	Paslaugų vartotojų lojalumas.	-	VGTU leidykla Technika