



STUDIJŲ DALYKO (MODULIO) APRAŠAS

Dalyko (modulio) pavadinimas	Kodas
Paslaugų verslas	

Dėstytojas / a (-ai)	Padalinys (-iai)
Koordinuojantis (-i): lekt. Eimantas Kamienas	Verslo mokykla, Saulėtekio al. 22, Vilnius
Kitas / a (-i):	

Studijų pakopa	Dalyko (modulio) tipas
Pirmoji	Individualusis

Igyvendinimo forma	Vykdyto laikotarpis	Vykdyto kalba (-os)
Nuotolinė	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	26	104

Dalyko (modulio) tikslas		
Dalyko tikslas yra ne tik supažindinti su pagrindiniais paslaugų verslo principais ir suprasti paslaugų verslo pobūdį, bet ir tobulinti pažangiausias akademinius ir mokslinių tyrimų įgūdžius, siekiant prisidėti prie paslaugų žinių visumos, taikant geriausias 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 paslaugų 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 geriausių būdų pritaikyti rinkodaros ir komunikacijos veiklas.	Įtraukianti paskaita; individualus ir grupinis darbas; probleminis mokymas; praktinių situacijų analizė; atvejų analizė, naudojant diskusijų metodą.	Tarpiniai projektai Prezentacijos Praktinės užduotys, Egzaminas
Žinos, kaip pasirinkti ir pritaikyti dažniausiai naudojamas paslaugų kokybės priemonės ir metodus.	Įtraukianti paskaita; individualus ir grupinis darbas; probleminis mokymas; praktinių situacijų analizė; atvejų analizė, naudojant diskusijų metodą.	Tarpiniai projektai Prezentacijos Praktinės užduotys Egzaminas

Temos	Kontaktinio darbo valandos						Savarankiškų studijų laikas ir užduotys		
	Paskaitos	Konsultacijos	Seminarai	Pratybos	Laboratoriniai darbai	Praktika	Visas kontaktinis darbas	Savarankiškas darbas	Savarankiškai atliekamos užduotys
1. Paslaugų verslo koncepcija. Paslaugų verslo rinkos aktualijos, paslaugos produkto specifika.	1		1				2	6	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.	1		1				2	10	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)	2		2				4	10	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.

4. Paslaugos produktas kaip projektinis valdymas. Projekto valdymo metodika, principai.	1		1					2	12	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
5. Paslaugos produkto finansavimo šaltiniai.	1		1					2	12	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
6. Paslaugos produkto procesas: paslaugos produkto „design doing“ koncepcija, kliento patirties žemėlapis, kliento emocijų žemėlapis, paslaugos pocišo struktūra (angl. „blueprint“), paslaugos vykdymo technikos. Personalo vaidmuo.	2		2					4	10	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
7. E-paslaugos: startuoliai, e-paslaugų įgyvendinimo principai. Startuolių monetizavimo galimybės.	1		1					2	14	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
8. Paslaugos produkto kainodara. Paslaugos produkto finansinis gyvybingumas ir finansų valdymas, pajamingumo skaičiavimas, kaštų struktūra.	2		2					4	18	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
9. Paslaugos produkto komunikacija.	1		1					2	12	Paskaitos medžiagos studijavimas, privalomosios ir papildomos literatūros studijos. Praktinės užduotys ir diskusijos, atvejų analizė. Projektai - tarpiniai vertinimai.
Pasiruošimas egzaminui		2								
Iš viso	12	2	12					26	104	

Vertinimo strategija	Svoris proc.	Atsiskaitymo laikas	Vertinimo kriterijai
Grupinis darbas	50 %	Semestro metu	Studentai dirba komandose ir atlieka esė, atvejo analizę arba paslaugos idėjos vertinimą. Užduotis gali apimti: <ul style="list-style-type: none"> • paslaugų verslo ar prekės ženklo analizę • paslaugos idėjos ar tobulinimo sprendimų vertinimą • veiksmų, lemiančių paslaugos sėkmę ar nesėkmę, analizę Vertinimo kriterijai:

			analizės gilumas, idėjų realumas ir įgyvendinamumas, gebėjimas taikyti teorines žinias, argumentavimo aiškumas ir darbo kokybė.
Grupinis darbas	50 %	Semestro pabaigoje	<p>Studentai dirba komandose ir analizuoja esamą paslaugų verslą arba kuria naują paslaugos koncepciją.</p> <p>Projektas apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • paslaugų verslo problemos arba galimybės identifikavimą • kliento poreikių ir patirties analizę (pvz., kliento kelionę) • paslaugos koncepcijos ir (ar) proceso kūrimą arba tobulinimą • rinkodaros ir pagrindinių finansinių aspektų įvertinimą <p>Vertinimo kriterijai:</p> <p>problemos identifikavimo aiškumas ir pagrįstumas, siūlomų sprendimų kūrybiškumas ir įgyvendinamumas, gebėjimas taikyti paslaugų vadybos koncepcijas, darbo kokybė ir pristatymo įgūdžiai.</p>

Autorius (-iai)	Leidimo metai	Pavadinimas	Periodinio leidinio Nr. ar leidinio tomas	Leidykla ar internetinė nuoroda
Privaloma literatūra				
James R.M.	2024	The Ultimate Guide To An Extraordinary Service Business	-	W&M Publishing (UK)
Guidara, W.	2022	Unreasonable hospitality: The remarkable power of giving people more than they expect	-	Optimism Press
McManus J. ir kiti	2019	Service operations Management. A strategic perspective.	-	Red Globe Press
Sills, J.	2023	The Human Experience: How to make life better for your customers and create a more successful organization	-	Bloomsbury Business
Stickdorn M., Hormess M. and others.	2018	This is service design doing.	-	O'Reilly Media.
Wirtz J., Lovelock Ch.	2021	Services marketing.	9th edition	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