

## DOKTORANTŪROS STUDIJŲ DALYKO SANDAS

Dalyko pavadinimas	Mokslo kryptis (šaka) kodas	Fakultetas	Katedra
<b>Paslaugų vadybos koncepcijos ir praktika</b>	Socialiniai mokslai Vadyba 03 S	Ekonomikos ir verslo administravimo fakultetas	EVAF Verslo katedra

Studijų būdas	Kreditų skaičius ECTS	Studijų būdas	Kreditų skaičius
paskaitos		konsultacijos	1
individualus	<b>6</b>	seminarai	

Dalyko tikslas, uždaviniai, anotacija
<p><b>Dalyko studijų tikslas</b> – padėti doktorantams įsisavinti paslaugų vadybos teorinius aspektus ir jų taikymą mikro lygyje.</p> <p>Keliami šie <b>uždaviniai</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Įsigilinti į paslaugų vadybos turinį bei vadybos principus, išmokti parengti paslaugų įmonės vadybos koncepciją.</li> <li>• Įsisavinti paslaugų įmonės vadybos problemų tyrimų metodologiją bei išmokti ją taikyti kuriant įmonės strategiją, formuojant konkurencingą pasiūlą, racionalizuojant teikėjo ir kliento sąveikos valdymo procesą.</li> <li>• Įsigilinti į teorines diskusijas dėl paslaugų raidos ir vadybos problemų veiklos internacionalizavimo sąlygomis, išmokti rasti racionalius vadybos sprendimus internacionalizuojant paslaugų įmonės veiklą.</li> </ul> <p><b>Turinys</b></p> <p>Paslaugų vadybos koncepcija. Paslaugų vadybos problemų tyrimo teoriniai principai, metodai ir sprendimo būdai paslaugų organizacijose. Paslaugų įmonės konkurencinio pranašumo kūrimo prielaidos, diegiant paslaugų inovacijas, grindžiamas proceso, teikėjo ir vartotojo sąveikos, kokybės tobulinimu. Paslaugų įmonių plėtra ir internacionalizavimo poreikis bei praktinės tarptautinės plėtros galimybės.</p> <p><b>Atsiskaitymas</b></p> <p>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.</p>

Pagrindinė literatūra
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bordoloi, S. K., Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons M. J. Service management: operations, strategy, information technology. Boston: McGraw-Hill, 2019. ISBN: 9781260092424.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Johnston, R., Clark, G. Service operations management: improving service delivery. Harlow: Pearson, 2019. 462 p. ISBN: 9780273740483.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harvey, J. Complex service delivery processes: strategy to operations. American Society for Quality, Quality Press, Milwaukee, 2015. 456 p. ISBN: 9780873899161.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grönroos, Ch. Service management and marketing: customer management in service</li> </ul>

competition. Chichester: Wiley, 2011. 496 p. ISBN: 9780470028629.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daskin, M. S. Service science. Hoboken: J. Wiley, 2010. 587 p. ISBN: 9780470525883; ISBN: 0470525886.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagdonienė, L., Hopenienė, R. Paslaugu marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija, 2015. 465 p. ISBN: 9789955256564; UDK: 338.46.339.13(075.8).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Langvinienė, N., Vengrienė, B. Paslaugų teorija ir praktika. Kaunas: Technologija, 2008. 363 p. ISBN: 9955099240.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vengrienė, B. Paslaugu vadyba. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2006. 271 p. ISBN: 9986198542.</li> </ul>
<b>Papildoma literatūra</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>

Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė	Pareigos, mokslo laipsnis
<b>Aurelija Ulbinaitė</b>	<b>Doc., dr.</b>
Svarbiausieji darbai mokslo kryptyje (šakoje) paskelbti per pastaruosius 5 metus	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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. eISSN 2538-8711. ISBN 978-609-476-161-4. eISBN 978-609-476-162-1. DOI: <a href="https://doi.org/10.3846/cibmee.2019.009">https://doi.org/10.3846/cibmee.2019.009</a>.</li> <li>2. Piatkovskytė, Gytė; Ulbinaitė, Aurelija (2018). Tradicinių, elektroninių ir daugiakanalių pardavimų metodų ir rezultatų sąryšio vertinimo teoriniai aspektai. Informacijos mokslai, Vol. 83, p. 121-141. ISSN 1392-0561. eISSN 1392-1487. DOI: <a href="https://doi.org/10.15388/Im.2018.83.8">https://doi.org/10.15388/Im.2018.83.8</a>. Indexed by Scopus.</li> <li>3. Narkunienė, Judita; Ulbinaitė, Aurelija (2018). Comparative analysis of company performance evaluation methods. Entrepreneurship and sustainability issues, Vol. 6, issue 1,</li> </ol>	

- p. 125-138. ISSN 2345-0282 (online). Indexed by Clarivate Analytics and Scopus.
4. Zaveckaitė, Asta; Ulbinaitė, Aurelija (2018). Assessment criteria of project risk management in language translation service companies. *Technological and economic development of economy (TEDE)*, Vol. 24, issue 4, p. 1323-1343. ISSN (online) 2029-4921. Indexed by Clarivate Analytics and Scopus.
  5. 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.
  6. 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]. eISSN 2029-929X. eISBN 978-609-457-921-9.
  7. 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.
  8. 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.
  9. 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.
  10. 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.
  11. 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.
  12. Ulbinaitė, Aurelija; Wong, Gena Pih Choon (2015). Towards universal health coverage: the national health insurance in Singapore. *International Journal of Applied Systemic Studies (IJASS)*, 6(2): 121–136. ISSN (online) 1751-0597. Indexed by Scopus.
  13. Baliūnas, Dainius; Ulbinaitė, Aurelija (2015). Inovatyvios strateginės iniciatyvos siekiant verslo plėtros. International scientific conference “Accounting, audit, analysis: science, studies and business synthesis”. Research papers. October 15-16, 2015, Vilnius University Publishing House: Vilnius, Lithuania, p. 8-18. ISBN 978-609-459-584-4.
  14. Ulbinaitė, Aurelija; Kučinskienė, Marija; Le Moullec, Yannick (2014). The complexity of the insurance purchase decision making process. *Transformations in Business & Economics*, 13(3(33)): 197-218. ISSN 1648-4460. Indexed by Clarivate Analytics and Scopus.
  15. Ulbinaitė, Aurelija (2014). Insurance services vs. free financial and alternative help and search for additional benefits besides the eligible compensation. *Contemporary Research on Organization Management and Administration (CROMA)*, 2(1): 100-112. ISSN (online)

2335-7959.

16. Ulbinaitė, Aurelija (2014). Insurance service consumer behaviour rationale in developing insurance markets. i) Conference proceedings “International Conference on Business, Information, and Cultural Creative Industry (ICBIC 2014)”. August 6-8, 2014, Taipei, Taiwan. Conference proceedings [Paper book and Electronic publication (CD)], [p. 20-23]. ISBN: 978-986-83038-4-3. ii) Conference proceedings “International Conference on Education, Psychology, and Social Sciences (ICEPS 2014)” August 6-8, 2014, Taipei, Taiwan. Conference proceedings [Paper Book and Electronic publication (CD)], [p. 31-35]. ISBN: 978-986-83038-5-0. iii) Conference proceedings [Paper Book and Electronic publication (CD)] [p. 1-19].
17. Wong, Gena Pih Choon; Ulbinaitė, Aurelija (2014). Health insurance in Singapore: health protection vs. healthcare costs. Conference proceedings “International Conference on Business, Information, and Cultural Creative Industry (ICBIC 2014)”. August 6-8, 2014, Taipei, Taiwan. Conference proceedings [Electronic publication (CD)], [p. 1-12]. ISBN: 978-986-83038-4-3.
18. Ulbinaitė, Aurelija (2014). Insurance services vs. free financial and alternative help & search for additional benefits besides the eligible compensation. “Drivers for Progress in the Global Society”, Abstracts of an International Scientific Forum, Academic Association of Management and Administration (AVADA), June 18-19, 2014, Vilnius, Lithuania-Net, p. 65-67. ISBN 978-609-95468-2-7.
19. Ulbinaitė, Aurelija; Šiaulytė, Kristina (2014). Gyvybės draudimo rinkos koncentracijos lygio ir konkurencingumo sąryšio poveikis rinkos dalyviams: Lietuvos atvejo tyrimas. 4th International Scientific Conference “Practice and Research in Public and Private Sector – 2014” proceedings, May 14-15, 2014, Vilnius, Lithuania, p. 187-199. ISSN (online) 2029-7378.

Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė

Pareigos, mokslo laipsnis

**Jolanta Žemgulienė**

**Doc., dr.**

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

1. Zemgulienė, J., Valukonis, M. Structured literature review on business process performance analysis and evaluation // *Entrepreneurship and sustainability issues*. 2018, vol. 6, no 1, p. 226-252.
2. Zemgulienė, J., Valukonis, M. 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.org/10.5593/sgem2017/53
3. Zemgulienė, J. 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.
4. Žemgulienė, Jolanta. Managing blood donorship: the effect of motivation on donor satisfaction and loyalty // *Regional formation and development studies*. ISSN 2029-9370. 2016, nr. 2(19), p. 153-164.
5. Zemgulienė, J. The productivity spillovers as the source of economic growth - an empirical analysis with European Union countries' data // *SGEM international multidisciplinary scientific conference: Political sciences, law, finance economics and tourism*. International conference proceedings. Vol. III: Economics and tourism, 3-9 September 2014, Bulgaria. Sofia: STEF92 Technology Ltd., ISBN 9786197105278. p. 677-684.

Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė

Pareigos, mokslo laipsnis

1. Subačienė, Rasa; Budrionytė, Ramunė; Mačerinskienė, Aida; Tamulevičienė, Daiva. Social enterprises: evaluation of the impact of state support and corporate income exemptions on the state budget of Lithuania // Entrepreneurship and sustainability issues. Vilnius : Entrepreneurship and Sustainability Center. ISSN 2345-0282. 2019, vol. 6, no. 3, p. 1156-1171. DOI: 10.9770/jesi.2019.6.3(7).
2. Andrulienė, Rasuolė; Mačerinskienė, Aida; Urbonavičius, Sigitas. Relations of tourist push and pull motivations with their activities: the case of Lithuania // International journal of sustainable development and planning. Southampton : WIT Press. ISSN 1743-7601. eISSN 1743-761X. 2018, vol. 13, no. 6, p. 893-904. DOI: 10.2495/SDP-V13-N6-893-904.
3. Liu, Yuanyuan; Mačerinskienė, Aida. Managing the digital campaign process for sustainable tourism destination // WIT transactions on ecology and the environment. Southampton : WIT press. ISSN 1746-448X. eISSN 1743-3541. 2016, Vol. 201, p. 139-154. DOI: 10.2495/ST160121.
4. Yanachkina, Nadzeya; Mačerinskienė, Aida. Defining Belarusian tourists' segment by the example of Vilnius as their destination // Ekonomika. Vilnius : Vilniaus universiteto leidykla. ISSN 1392-1258. 2015, t. 94, Nr. 3, p. 152-166. DOI: 10.15388/Ekon.2015.3.8793.
5. Mačerinskienė, Aida. Access to nature in Lithuania: limits, perceptions and design issues // Science and stewardship to protect and sustain wilderness values : Tenth World Wilderness Congress symposium; 2013, 4-10 October, Salamanca, Spain. Proceedings RMRS-P-74. Fort Collins : USDA Forests Service Rocky Mountain Research Station. 2015, p. 58-63. Prieiga per internetą: <[http://www.fs.fed.us/rm/pubs/rmrs\\_p074.pdf](http://www.fs.fed.us/rm/pubs/rmrs_p074.pdf)>.
6. Švedė, Medeina; Mačerinskienė, Aida. Nedidelių renginių organizavimo proceso efektyvumo vertinimas // VU EF studentų mokslinės draugijos konferencija: straipsnių rinkinys. Vilnius : Vilniaus universiteto leidykla, 2014. ISBN 9786094594847. p. 280-289.
7. Krutinis, Mindaugas; Peleckis, Kęstutis; Mačerinskienė, Aida. Mažmeninės elektroninės prekybos įmonių veiklos daugiakriterinis vertinimas siekiant gerinti paslaugų kokybę // Verslo ir teisės aktualijos / Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla. Vilnius : Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla. ISSN 1822-9530. 2014, t. 9, p. 72-87. DOI: 10.5200/1822-9530.2014.05.
8. Pilukienė, Laura; Mačerinskienė, Aida. Overtime work and remuneration in different areas of economic activities in Lithuania: theoretical and practical issues // International journal of business and social research. Annapolis : Maryland Institute of Research. ISSN 2164-2540. 2014, Vol. 4, no. 10, p. 1-14. Prieiga per internetą: <<http://thejournalofbusiness.org/index.php/site/article/view/563/469>>.
9. Kučinskienė, Marija; Žiogelytė, Laura; Mačerinskienė, Aida. Verslo strategija: paslaugų sektoriaus atvejo analizė. 2-oji (atnaujinta ir papildyta) laida. Vilnius : Vilniaus universiteto leidykla, 2014. 260 p. ISBN 9786094593499.
10. Kučinskienė, Marija; Mačerinskienė, Aida. Ar gali kelionės dviračiais paskatinti regionų plėtrą? // Regional formation and development studies. Klaipėda : Klaipėdos universitetas. ISSN 2029-9370. 2014, no. 2, p. 18-29. DOI: 10.15181/rfds.v13i2.826.
11. Mačerinskienė, Aida; Mikaliūnienė, Gražina. Peculiarities of tourism business innovations in Lithuania // European journal of tourism, hospitality and recreation. Leiria : Instituto Politecnico de Leiria. ISSN 2182-4916. 2014, special issue, p. 231-255. Prieiga per internetą: <[http://www.ejthr.com/ficheiros/2014/SpecialIssue/EJTHR\\_Volume5\\_SE\\_Art13.pdf](http://www.ejthr.com/ficheiros/2014/SpecialIssue/EJTHR_Volume5_SE_Art13.pdf)>.
12. Mačerinskienė, Aida (2014). *Access To Nature In Lithuania: Limits, Perceptions And Design*

*Issues. Proceedings of Wilderness Congress.*

*Svarstyta ir patvirtinta Vilniaus universiteto Vadybos krypties doktorantūros komitete 2019 metų spalio 4 d., protokolo Nr. 210000-KI-49*