

## DOKTORANTŪROS STUDIJŲ DALYKO SANDAS

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

Dalyko apimtis kreditais	Visas studijuojančio darbo krūvis	Kontaktinio darbo valandos	Savarankiško darbo valandos
<b>7</b>	<b>200</b>	<b>16</b>	<b>184</b>

Dalyko tikslas, uždaviniai, anotacija
<p><b>Dalyko studijų tikslas</b> – padėti doktorantams įsisavinti paslaugų vadybos teorinius aspektus ir jų taikymą mikrolygyje.</p> <p>Keliami šie <b>uždaviniai</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Įsigilinti į paslaugų vadybos turinį bei vadybos principus, išmokyti parengti paslaugų įmonės vadybos koncepciją;</li> <li>• Įsisavinti paslaugų įmonės vadybos problemų tyrimų metodologiją bei išmokyti 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, išmokyti 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 imonių plėtra ir internacionalizavimo poreikis bei praktinės tarptautinės plėtros galimybės.</p> <p><b>Atsiskaitymas</b></p> <p>Egzaminas (70%) ir referatas (30%) Paslaugų vadybos koncepcijų taikymo tematika remiantis naujausiomis mokslinėmis publikacijomis, pateikiant doktoranto apibendrinimus ir išvalgas nagrinėjamoje temoje. Referato apimtis – 25-30 p.</p>

Pagrindinė literatūra
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grönroos, Ch. Service management and marketing: customer management in service competition. Chichester: J. Wiley and Sons, 2007. 483 p. ISBN: 9780470028629; UDK: 338.46:658.8; UDK: 658.818.</li> <li>• Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons M. J. Service management: operations, strategy, information technology. Boston [Mass.] [etc.]: McGraw-Hill, 2008. 537 p. ISBN: 9780071263467; UDK: 658.64; UDK: 338.46.</li> <li>• Daskin, M. S. Service science. Hoboken [N.J.]: J. Wiley, 2010. 587 p. ISBN: 9780470525883; ISBN: 0470525886; UDK: 338.46:005; UDK: 005:338.46; UDK: 338.46:338.26; UDK: 338.26:338.46.</li> <li>• Johnston, R., Clark, G. Service operations management: improving service delivery.</li> </ul>

Harlow [etc.]: Prentice Hall / Financial Times, 2008. 533 p. ISBN: 9781405847322; UDK: 338.46.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagdonienė, L., Hopenienė, R. Paslaugu marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija, 2004. 468 p. ISBN: 9955.09.579.2; UDK: 338.46(075.8); UDK: 339.13:075.8.</li> <li>• Vengrienė, B. Paslaugu vadyba. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2006. 271 p. ISBN: 9986198542; UDK: 338.46:65.01.</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. <i>Journal of Service Research</i>, 2014, No. 17, p. 134-149, doi: 10.1177/1094670513513337.</li> <li>• Chandler, J. D., Lusch, R. F. Service Systems: A Broadened Framework and Research Agenda on Value Propositions, Engagement, and Service Experience, <i>Journal of Service Research</i> February, 2015, No. 18, p. 6-22, doi: 10.1177/1094670514537709.</li> <li>• Lan Xia, L., Suri, R. Trading Effort for Money: Consumers' Cocreation Motivation and the Pricing of Service Options. <i>Journal of Service Research</i>, 2014, No. 17, p. 229-242, doi: 10.1177/1094670513507338.</li> <li>• Ostrom, A. L., Parasuraman, A., Bowen, D. E., Patrício, L., Voss, Ch. A. Service Research Priorities in a Rapidly Changing Context, <i>Journal of Service Research</i>, 2015, No. 18, p. 127-159, doi: 10.1177/1094670515576315.</li> <li>• Beibei Dong, B., Sivakumar, K., Evans, K. R., Zou, S. Effect of Customer Participation on Service Outcomes: The Moderating Role of Participation Readiness, <i>Journal of Service Research</i>, 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. Ulbinaitė, A., Wong, G. P. Ch. (2015). Towards universal health coverage: the national health insurance in Singapore. <i>International Journal of Applied Systemic Studies (IJASS)</i>, Vol. 6, issue 2, p. 121–136. DOI: 10.1504/IJASS.2015.072484. ISSN (online) 1751-0597.</li> <li>2. Baliūnas, D., Ulbinaitė, A. (2015). <i>Inovatyvios strateginės iniciatyvos siekiant verslo plėtros</i>. 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.</li> <li>3. Ulbinaitė, A., Kučinskienė, M., Le Moullec, Y. (2014). The complexity of the insurance purchase decision making process. <i>Transformations in Business &amp; Economics</i>, Vol. 13, issue 3(33), p. 197-218. ISSN 1648-4460. Indexed by Web of Knowledge (ISI).</li> <li>4. Ulbinaitė, A. (2014). Insurance services vs. free financial and alternative help and search for additional benefits besides the eligible compensation. <i>Contemporary Research on Organization Management and Administration (CROMA)</i>, Vol. 2, issue 1, p. 100-112. ISSN (online) 2335-7959.</li> <li>5. Ulbinaitė, A. (2014). <i>Insurance service consumer behaviour rationale in developing insurance markets</i>. i) Conference proceedings “International Conference on Business,</li> </ol>	

- Information, and Cultural Creative Industry (ICBIC 2014)”. August 6-8, 2014, Taipei, Taiwan. Conference proceedings [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 [Electronic publication (CD)], [p. 31-35]. ISBN: 978-986-83038-5-0. iii) Conference proceedings [Electronic publication (CD)] [p. 1-19].
6. Wong, G. P. Ch., Ulbinaitė, A. (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.
  7. Ulbinaitė, A., Šiaulytė, K. (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.
  8. Ulbinaitė, A., Kučinskienė, M. (2013). Insurance service purchase decision-making rationale: expert-based evidence from Lithuania. *Economics*, Vol. 92, issue 2, p. 137-155. ISSN 1392-1258.
  9. Ulbinaitė, A., Kučinskienė, M., Le Moullec, Y. (2013). Determinants of insurance purchase decision making in Lithuania. *Engineering Economics*, Vol. 24, issue 2, p. 144-159. ISSN 1392 – 2785. Indexed by Web of Knowledge (ISI).
  10. Ulbinaitė, A., Balskutė, O. (2013). *Draudikų ir draudėjų komunikavimo būsenos vertinimas: vartotojų nuomonės tyrimas*. 3rd International Scientific Conference “Whither Our Economies – 2013” proceedings, October 24-25, 2013, Vilnius, Lithuania, p. 187-200. ISSN (online) 2029-8501.
  11. Ulbinaitė, A. (2013). *Perceived affordability as a key-determinant of insurance service purchase: the case of Lithuania*. International Conference “Economic Transformations and Business Prospects” proceedings, September 26-27, 2013, Vilnius, Lithuania. *Economics*, Vol. 92, issue 3, Supplement B, p. 235-250. ISSN 1392-1258.
  12. Ulbinaitė, A. (2013). *Non-consumption of insurance services due to the availability of alternatives: empirical evidence from Lithuania*. 3rd International Scientific Conference “Practice and Research in Public and Private Sector – 2013” Conference proceedings, April 11-12, 2013, Vilnius, Lithuania, p. 300-311. ISSN (online) 2029-7378.
  13. Ulbinaitė, A. (2012). *Draudėjų elgsenos sisteminis vertinimas Lietuvos draudimo rinkoje*. Doctoral dissertation. Vilnius: VU leidykla. 273 p.
  14. Ulbinaitė, A. (2012). *Systematic evaluation of insurance consumer behaviour in the Lithuanian insurance market*. Summary of doctoral dissertation. Vilnius: VU leidykla. 62 p.
  15. Ulbinaitė, A.; Kučinskienė, M., Le Moullec, Y. (2011). Conceptualising and simulating insurance consumer behaviour: an agent-based-model approach. *International Journal of Modelling and Optimization*, Vol. 1, issue 3, p. 250-257. ISSN 2010-3697.
  16. Ulbinaitė, A., Kučinskienė, M., Le Moullec, Y. (2011). *Integration of the decoy effect in an agent-based-model simulation of insurance consumer behavior*. International conference on computer and business management (ICCBM), July 1-2, 2011, Kathmandu, Nepal. IPCSIT Proceedings (IACSIT Press, Singapore), Vol. 9, p. 152-157. ISSN 2010-460X. Indexed by Web of Knowledge (ISI proceedings).
  17. Ulbinaitė, A. (2011). *Lithuanian insurance market attractiveness from an international view: market opportunity analysis*. Scholarly work. Saarbrücken, Germany: LAP LAMBERT academic publishing. 114 p. ISBN 978-3-8443-1147-1.
  18. Ulbinaitė, A. (2011). *Vartotojų elgsenos modelių evoliucionavimas: nuo bendrųjų modelių iki*

<p><i>pastangų modeliuoti draudimo paslaugų vartotojų elgseną. 1st international scientific conference “Practice and research in private and public sector – 2011. To consolidate researches of academicians and practitioners”, May 5, 2011, Vilnius, Lithuania, p. 327-337. ISSN 2029-7378.</i></p>	
Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė	Pareigos, mokslo laipsnis
<b>Marija Kučinskienė</b>	<b>Prof., dr.</b>
Svarbiausieji darbai mokslo kryptyje (šakoje) paskelbti per pastaruosius 5 metus	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kučinskienė M., Fominienė A. (2015). Kompleksinis požiūris į viešojo valdymo institucijų veiklos vertinimą. Tarptautinė mokslinė konferencija „Accounting, audit, analysis: science, studies and business synthesis“. Vilnius, Lithuania, October 15-16, 2015 . Mokslo darbai. Vilnius University Publishing House. p. 151-165.</li> <li>2. Kučinskienė M., Jakiūnienė R. (2014). Integruota veiklos vertinimo sistema – sėkmingo verslo procesų valdymo galimybė. – <i>Buhalterinės apskaitos teorija ir praktika</i> 15, 113–125.</li> <li>3. Ulbinaitė A., Kučinskienė M., Le Moullec Y. (2014). The Complexity of the Insurance Purchase Decision Making Process. – <i>Transformations in Business &amp; Economics</i> 13, 3(33), 197-218. Indexed by Web of Knowledge (ISI).</li> <li>4. Ulbinaitė A., Kučinskienė M. (2013). Insurance Service Purchase Decision-Making Rationale: Expert-Based Evidence from Lithuania. – <i>Economics</i> 92(2), 137–155.</li> <li>5. Ulbinaitė A., Kučinskienė M., Le Moullec Y. (2013). Determinants of Insurance Purchase Decision Making in Lithuania. – <i>Engineering Economics</i> 24(2), 144-159. Indexed by Web of Knowledge (ISI).</li> <li>6. Kučinskienė M., Marčinskas A. (2013). Verslo plėtros galimybės vyriausybės programų kontekste. – <i>Regional Formation and Development Studies</i> 2(10), 98-100.</li> <li>7. Kučinskienė M., Baliūnas D. (2013). Aplinkos pokyčių vertinimas struktūrinių permainų kontekste. – <i>Buhalterinės apskaitos teorija ir praktika</i> 13, 109–116.</li> <li>8. Kučinskienė M., Jatuliavičienė G. (2012). Sisteminis veiklos vertinimas: finansinio ir nefinansinio požiūrių sintezė. Tarptautinė mokslinė konferencija „Apskaita, auditas, analizė: mokslas inovacijų ir globalizacijos kontekste“. Mokslo darbai 1, 307–315.</li> <li>9. Ulbinaitė A., Kučinskienė M., Le Moullec Y. (2011). Integration of the Decoy Effect in an Agent-Based-Model Simulation of Insurance Consumer Behavior. International conference on <i>Computer and Business Management</i>. IPCSIT Proceedings (IACSIT Press, Singapore) 9, 152-157, July 1-2. Kathmandu, Nepal. Indexed by Web of Knowledge (ISI).</li> <li>10. Ulbinaitė A., Kučinskienė M., Le Moullec Y. (2011). Conceptualising and Simulating Insurance Consumer Behaviour: An Agent-Based-Model Approach. – <i>International Journal of Modelling and Optimization</i> 1(3), 250-257.</li> <li>11. Kučinskienė M. (2011). Konceptualus ir sisteminis požiūris į gyvybės draudimo paslaugų verslą. – <i>Verslo ir mokslo aktualijos. Mokslo darbai</i> 6 (2), 388–395.</li> </ol>	
Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė	Pareigos, mokslo laipsnis
<b>Jolanta Žemgulienė</b>	<b>Doc., dr.</b>
Svarbiausieji darbai mokslo kryptyje (šakoje) paskelbti per pastaruosius 5 metus	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Žemgulienė, Jolanta. 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</li> </ol>	

<p>September 2014, Bulgaria. Sofia : STEF92 Technology Ltd., ISBN 9786197105278. p. 677-684.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Žemgulienė, Jolanta. Relative importance of retail store image and consumers characteristics on the perception of value and willingness to pay a premium price / Žemgulienė J // <i>Regional formation and development studies</i>. ISSN 2029-9370. 2013, nr. 1(9), p. 157-165.</li> <li>3. Žemgulienė, Jolanta. Perceived ethical leadership and job involvement in the economy-specific context / Žemgulienė J // <i>Organizations and markets in emerging economies</i>. ISSN 2029-4581. 2013, nr. 4(1), p. 43-55.</li> <li>4. Žemgulienė, Jolanta. Sectoral productivity spillovers as the source of economic growth in Lithuania // <i>Ekonomika, suppl. B : International Conference Economic Transformations and Business Prospects 2013 : conference proceedings</i>. ISSN 1392-1258. 2013, nr. 92(3), p. 288-295.</li> <li>5. Žemgulienė, Jolanta. Sources of Lithuanian economic growth: an empirical analysis with sectoral data / Žemgulienė J // <i>Ekonomika</i>. ISSN 1392-1258. 2012, nr. 91(4), p. 97-106.</li> <li>6. Žemgulienė, Jolanta. Employee perceived factors of labor productivity: evidence from bank enterprise / Žemgulienė J // <i>Socialiniai mokslai</i>. ISSN 1392-0758. 2012, nr.76 (2), p.19-24.</li> <li>7. Žemgulienė, Jolanta. Public expenditure on capital formation and private sector productivity growth: evidence from Lithuania and the Euro area / Žemgulienė J // <i>Organizations and markets in emerging economies</i>. ISSN 2029-4581. 2012, nr. 3(1), p. 20-31.</li> <li>8. Žemgulienė, Jolanta. The private sector productivity – effect of government capital investment in Lithuania // Tarptautinės mokslinės konferencijos Apskaita, auditas, analizė: mokslas inovacijų ir globalizacijos kontekste mokslo darbai, 2 dalis, Vilnius, 2012 m. kovo 29-30 d., ISBN 9786094590283. p. 843-848.</li> <li>9. Žemgulienė, Jolanta. Relationship between job satisfaction and employee behavioral intention toward work performance: mediation effect of communication content / Žemgulienė J // <i>Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai</i>. ISSN:1392-1142. 2012, nr. 63, p.139-157.</li> <li>10. Žemgulienė, Jolanta. Organizational communication content as a mediator of the relationship between job satisfaction and employee behavioral intention toward work performance // In: Timmermans. H. (ed.) <i>Recent Advances in Retailing and Services Science, Proceedings of the 19<sup>th</sup> Recent Advances in Retailing and Services Science Conference, European Institute of Retailing and Service Studies (EIRASS), Vienna, July 9-12, 2012. [CD-ROM]</i>. ISBN 978-90-6814-186-3</li> </ol>	
Konsultuojančiųjų dėstytojų vardas, pavardė	Pareigos, mokslo laipsnis
<b>Aida Mačerinskienė</b>	<b>Prof., dr.</b>
Svarbiausieji darbai mokslo kryptyje (šakoje) paskelbti per pastaruosius 5 metus	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Krutinis. M., Mačerinskienė A., Peleckis, K. (2014). Mažmeninės elektroninės prekybos įmonių veiklos daugiakriterinis vertinimas siekiant gerinti paslaugų kokybę. <i>Verslo ir teisės aktualijos</i> ISSN 2019-574X online. Nr. 9, p. 72 - 87.</li> <li>2. Mačerinskienė A. (2014). <i>Access To Nature In Lithuania: Limits, Perceptions And Design Issues</i>. Proceedings of Wilderness Congress.</li> <li>3. Mačerinskiene, A., Mikaliūnienė, G. (2014). “Peculiarities of Tourism Business Innovations In Lithuania”. <i>European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation</i>. ISSN 2182-4916, p. 231–256.</li> <li>4. Kučinskienė, M., Mačerinskienė, A. (2013). Will Lithuania’s Hotel Industry Grow? (Ar plėsis Lietuvos viešbučių sektorius?) <i>Regional formation and development studies</i>. Journal of social sciences. ISSN 2029-9370 , no. 1(9). p. 180-192.</li> <li>5. Mačerinskienė, A. (2013). <i>Challenges in Sustainable Tourism Development in Protected</i></li> </ol>	

*Areas in Lithuania Case: Cepkeliai Dzukija PAN Park. Lebensqualität durch Nachhaltigkeit? Analyse, perspektyven, projekte.* ISBN 978-3-926499-62-2 p.309-329.

6. Kučinskienė, M., Mačerinskienė, A. (2012). Tourism in Lithuania: the Role of Public Governance. *Viešasis administravimas* 3(35) ISSN 1648-4541 p. 61-70.
7. Mačerinskienė, A., Žiogelytė, L. (2012). Viršvalandinio darbo ir jo apmokėjimo patirtis, problemos ir galimybės Lietuvoje. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. Nr. 61. ISSN 1392-1142 p. 85-99.
8. Jatuliavičienė, G., Mačerinskienė, A. (2012) *New concept of tourism product: matching supply aspects*. 7<sup>th</sup> International Scientific Conference “Business and Management 2012” May 10-11, Vilnius. ISSN 2029-4441 print / ISSN 2029-929X online ISBN 978-609-457-116-9 CD p. 373-379.

Doktorantūros komiteto teikimu patvirtinta fakulteto taryboje

2015 m. lapkričio mėn.10 d. , protokolo Nr. 190000/TP - 09(152)

Tarybos pirmininkas

Pastaba: jei doktorantūros teisė bus suteikta kartu su kita institucija, tvirtinama ne fakulteto taryboje, o jungtinėje komisijoje.