

**TUTA.242 Teolliset palveluoperaatiot ja -innovaatiot (5 op)**

Tentti 24.01.2024

Matias Stähle

Kirjoita jokaiseen vastauspaperiin oma nimesi ja opiskelijanumerosi.

Merkitse selkeästi numero- ja kirjainkoodein tämän paperin mukaisesti, mihin tehtävään olet vastaamassa.

Kysymykset perustuvat Martinsuo et al. opintomonisteeseen, luentoihin ja kurssilla käsiteltyihin kuuteen artikkeliin.

Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpikäyminen noin 10 pistettä.

**1) Lyhyet määrittely/kuvaustehtävät.** Tässä kokonaisuudessa oletettu vastauslaajuus on yhteensä max 1 sivu.

- Määrittele palvelukonsepti ja tunnista sen keskeiset osat. (1 p)
- Määrittele palveluoperaatiot ja kerro niistä kolme esimerkkiä. (1 p)
- Määrittele teollinen palveluliiketoiminta. (1p)
- Määrittele palveluprosessi ja kerro, mitä tekemistä sillä on palvelun blueprintin kanssa. (1p)

**2) Selitystehtävät.** Tässä kokonaisuudessa oletettu vastauslaajuus on yhteensä max 1,5 sivua.

- Pohdi, millaisten teollisten palvelujen kohdalla toistettavuus ja suuret volyymit ovat mahdollisia. Tunnista ainakin kolme keskeistä eroa kyvykkyyspalvelujen ja kulutuspalvelujen välillä (toistettavuuden ja volyymin lisäksi). (3 p)
- Mitä sidosryhmillä tarkoitetaan teollisessa palveluliiketoiminnassa? Millaisia sidosryhmiä palveluiden toimitusketjussa voi olla? Kerro kolmen sidosryhmäsuhteen kohdalta esimerkki asiasta, joka kyseisessä sidosryhmäyhteistyössä tulee erityisesti ottaa huomioon. (3 p)

**3) Essee tehtävät.**

- Palvelutoiminnan mittaaminen ja seuranta on tarpeen, jotta palvelutoimintaa voidaan kehittää. Luonnehdi laadun ja tuottavuuden suhdetta teollisessa palvelutoiminnassa. Mikä tekee teollisen palvelutoiminnan laadusta ja tuottavuudesta erityistä ja miten tämä erityisyys pitää ottaa huomioon palvelutarjoajan toiminnassa? Kerro ainakin kolme esimerkkiä palveluihin soveltuvista laatuun liittyvistä mittareista. (5p) (oletuslaajuus: noin 1 sivu)
- Foote, Galbraith, Hope & Miller (2001)\* käsittelevät artikkelissaan "Making solutions the answer" strategisia toimenpiteitä, joita ratkaisuliiketoiminta vaatii tuotokeskeisiltä yrityksiltä. Mitkä neljä artikkelissa esitettyä strategista toimenpidettä ovat, ja mitä niillä voidaan saavuttaa? Pohdi ja kuvaile konkreettisilla esimerkeillä, millä tavalla nämä toimenpiteet näkyvät tai voisivat näkyä tuotokeskeistä liiketoimintaa tekevillä yrityksillä. Voit käyttää esimerkkinä kurssin harjoitustyössä valitsemaanne kohdeyritystä tai itse valitsemaasi esimerkkiä (valitse yksi yritys). (5p)

Teollinen  
operaatiivinen  
markkinointi

\* Foote, N. W., Galbraith, J., Hope, Q., & Miller, D. (2001). Making solutions the answer. The McKinsey Quarterly, (3), 84.