

Nimi: \_\_\_\_\_ Opiskelijanumero: \_\_\_\_\_

Vastaukset ja kysymyspaperit palautettava!

Vastatkaa kaikkiin kysymyksiin. Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpipääsyraja on noin 10 pistettä. Kurssiarvosana muodostuu tentin ja harjoitusten yhteispisteistä. Kurssin läpipääsyyntä vaaditaan noin 12 pistettä.

Tenttikysymyksessä mainitaan, jos se perustuu kurssilukemiston johonkin artikkeliin. Muut tenttikysymykset perustuvat Martinsuon oppimateriaaliin.

**1a.** Määrittele palvelustrategia (1p)

**1b.** Määrittele palvelutarjoama (1p)

**1c.** Mitä eroa on tuotteistamisen ja räätälöinnin välillä palveluiden tuotekehityksessä? (1p)

**1d.** Kurssin toisessa harjoitustehtävässä ryhmät kehittivät alustavasta palveluideasta palvelukonseptin ja business casen. Kerro, mikä osa harjoituksesta oli tehtävän toteutuksessa ja ryhmäsi työskentelyssä **haastavinta** ja mikä tehtävässä oli itsellesi **opettavaisinta**. (1p)

**2.** Mitkä ominaisuudet erilaistavat palvelut (fyysisistä) tuotteista, ja miksi teolliset palvelut eivät välttämättä täytä näitä ominaisuuksia? (2p)

**3.** Karmarkarin artikkelissa puhutaan palveluliiketoiminnan vallankumouksesta. Mitä tämä vallankumous tarkoittaa ja mitä siihen liittyy? (2p)

**4.** Miksi palveluntarjoajan pitäisi kiinnittää huomiota ns. kolmansiin osapuoliin? Ketä tällaiset kolmannet osapuolet voivat olla teollisissa palveluissa, ja mitä haasteita niihin liittyy? (4p)

**5.** Mitä hyötyjä tuotantoyritykset voivat saada ns. jälkimarkkinapalveluista (after market services), ja mikä tekee jälkimarkkinapalveluissa kilpailemisesta vaikeaa? (Cohen, Agrawal & Agrawal artikkelin mukaan) (4p)

**6.** Erityyppiset palveluprosessit? Käytä esimerkkejä havainnollistaaksesi eroja erilaisten palveluprosessien välillä (4p)