

Nimi: _____ Opiskelijanumero: _____

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

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

1a. Määrittele palvelukonsepti (1p)

1b. Määrittele business case (palveluihin liittyen) (1p)

1c. Mitä eroa on palveluprosessilla ja palveluoperaatioilla (määritelmänä)? (1p)

1d. Mitä tarkoitetaan ns. kolmansilla osapuolilla palveluliiketoiminnassa? (1p)

2. Mitä erityistä palveluiden tuottavuuden ja laadun arviointiin liittyy? (2p)

3. Millaisia uusia riskejä yritykseen kohdistuu, jos se suuntautuu tuotokeskeisestä ratkaisukeskeiseen liiketoimintaan? (Foote, Galbraith, Hope & Miller –artikkelin mukaan) (2p)

4. Esittele viisi asiakkaiden maailman ymmärtämiseen liittyvää keinoa uusien palveluideoiden löytämiseen ja kerro lyhyesti niiden vahvuuksista ja heikkouksista. (4p)

5. Millaisia konkreettisia keinoja Anderson, Kumar ja Narus ehdottavat palveluiden arvon määrittelyyn ja esittelyyn? Mitä arvokeskeinen palvelun määrittely edellyttää? (4p)

6. Esittele tavanomaisen palveluiden tuotekehityksen prosessin vaiheet ja selitä, millaisia menestystekijöitä korostuu nimenomaan Cooperin vaihe-portti-tyyppisessä prosessissa. (4p)