

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 palveluinnovaatio (1p)

1b. Määrittele palvelun blueprint (1p)

1c. Mitä eroa on palvelukonseptin ja palvelutuotteen käsitteiden välillä? (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. Millä tavalla palvelukonsepti liittyy palveluiden mittaamiseen ja seurantaan, ja mitä erityistä on palvelutoimintaan liittyvässä mittaamisessa? (2p)

3. Millaisia standardisointiin suuntautuvia vaihtoehtoisia strategioita palveluorganisaatioilla voi olla? (Karmarkarin artikkelin mukaan) (2p)

4. Erilaisia palveluita voidaan jäsentää mm. sen mukaan, mihin osaan asiakkaan toimintaa palvelu kohdistuu. Listaa muutamia erilaisia palveluita, jotka kohdentuvat asiakkaan A) tuotteeseen ja B) prosessiin, vertaile ko. palveluiden erityisyispiirteitä ja pohdi, mihin näiden kahden eri tyyppisen palvelun ansainta tyypillisesti perustuu. (4p)

5. Millä tavoin jälkimarkkinapalveluiden toimitusketju eroaa tuotantoyrityksen muusta toimitusketjusta? (Cohen, Agrawal & Agrawal artikkelin mukaan) (4p)

6. Mihin uuden palvelun lanseerauspäätös perustuu, mitä siihen sisältyy ja mitä tapahtuu palvelun lanseeraamisen aikana? (4p)