

# Provkonstruktion

**Årskurs:** Gymnasiet

**Ämne eller kurs:** Service och bemötande 1

**Tema:** Serviceutveckling och innovation

## Syfte

Syftet med detta prov är att bedöma elevens förståelse för serviceutveckling och innovation inom serviceyrken, samt deras förmåga att tillämpa kunskaper om olika innovationsmetoder för att förbättra kundupplevelsen och företagets framgång.

## Koppling till styrdokument

### Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på serviceutveckling och innovation inom olika serviceyrken. Eleverna ska lära sig om vikten av att anpassa och förbättra service utifrån kundbehov och förändrade marknadsförhållanden.

### Kunskapskrav

Eleven kan beskriva vad serviceutveckling innebär och ge exempel på innovationsmetoder som används inom service. Eleven kan också reflektera över hur serviceutveckling påverkar kundupplevelsen och företagets framgång.

## Prov

### Faktafrågor

1. Vad innebär serviceutveckling?

- A) Att erbjuda en produkt utan service
- B) Att konstant höja priserna på tjänster
- **C) Att anpassa och förbättra service utifrån kundbehov**
- D) Att undvika att lyssna på kundernas feedback

2. Vilken metod fokuserar på att förstå kundens behov genom samarbeten och kreativa processer?

- A) Lean service
- **B) Design thinking**
- C) Nyttig tjänsteförbättring
- D) Traditionell marknadsföring

3. Vilket av följande exempel är en innovationsmetod?

- A) Kundservice
- **B) Kundcentrerad innovation**
- C) Långsiktig planering
- D) Kontroll av servicekvalitet

4. Varför är det viktigt att anpassa serviceutvecklingen efter förändrade marknadsförhållanden?

- **A) För att möta kundernas förändrade behov**
- B) För att öka vinsterna
- C) För att minska konkurrensen
- D) För att undvika ny teknik

5. Vad kan vara en potentiell utmaning vid serviceutveckling?

- A) Att vara för innovativ
- B) Att undvika feedback
- **C) Att övervinna motstånd mot förändring**
- D) Att inte uppfylla lagar och regler

6. Vilket påstående beskriver bäst effekten av bra serviceutveckling?

- A) Ökade kostnader för företaget
- **B) Förbättrad kundupplevelse och lojalitet**
- C) Färre kunder
- D) Stagnation i försäljning

7. Hur kan teknologiska framsteg påverka serviceutvecklingen?

- A) De har ingen påverkan
- **B) De kan effektivisera och förbättra servicen**
- C) De gör all service dyrare
- D) De skapar fler problem för kunderna

8. Vilket koncept innebär att minska slöseri i serviceprocesser?

- A) Design thinking
- **B) Lean service**
- C) Kundfokus
- D) Utvecklingsstrategi

9. Vilken metod involverar ständiga tester och iterationer för att förbättra service?

- A) Traditionell marknadsföring
- **B) Design thinking**
- C) Strategisk planering
- D) Kundservice

10. Vad kännetecknar en kundcentrerad innovation?

- A) Fokus på företags vinster
- **B) Fokus på kundernas behov och önskemål**
- C) Minimera kundfeedback
- D) Förbise teknologiska förändringar

11. Vad är en viktig aspekt av att reflektera över serviceutveckling?

- A) Att ignorera feedback
- B) Att tänka på ekonomiska kostnader
- **C) Att identifiera områden för förbättring**
- D) Att fokusera enbart på egna idéer

12. Vad syftar en innovationsmetod till i en serviceverksamhet?

- A) Att genomföra förändringar utan analys
- **B) Att utveckla nya tjänster och förbättra befintliga**
- C) Att bevara gamla metoder
- D) Att följa konkurrenterna utan förändring

13. Vad är en konsekvens av dålig serviceutveckling?

- **A) Minskad kundlojalitet och försäljning**
- B) Förbättrad varumärkesimage
- C) Fler kunder
- D) Ökad kostnadseffektivitet

14. Hur kan serviceutveckling bidra till ett företags framgång?

- A) Genom att endast fokusera på vinster
- **B) Genom att förbättra kundupplevelsen**
- C) Genom att minska nyheter
- D) Genom att utöka tjänsterna utan efterfrågan

15. Vilka faktorer driver ofta serviceutveckling?

- A) Stagnation på marknaden
- **B) Teknologiska framsteg och förändrade kundbehov**

- C) Ökade vinster
- D) Minskad kundservice

## Resonerande frågor

1. Hur skulle du beskriva vikten av serviceutveckling för en modern serviceverksamhet?

Syftet är att låta eleven visa djupare insikter i hur serviceutveckling påverkar företagets framgång.

2. Ge exempel på en tjänst som du anser har förbättrats genom serviceutveckling. Vad blev bättre?

Frågeställningen ger eleven möjlighet att applicera sina kunskaper på verkliga exempel och reflektera över resultatet.

3. Vilka utmaningar kan uppstå vid implementeringen av nya tjänster? Hur kan dessa övervinnas?

Genom att resonera kring utmaningar och lösningar visar eleven sin analytiska förmåga.

4. Diskutera hur teknologiska framsteg har påverkat serviceutvecklingen i din bransch.

Denna fråga ger eleven möjlighet att visa insikt i branschspecifika förändringar och deras konsekvenser.

5. Hur kan företaget mäta framgången av sina serviceutvecklingsinsatser?

Frågan syftar till att låta eleven visa förståelse för olika mätmetoder och deras tillämpning.

6. Resonera kring hur kundernas upplevelser kan påverka serviceutvecklingsbeslut.

Avsikten är att undersöka elevens förståelse för kundens roll i serviceutveckling.

7. Vilka sätt kan du föreslå för att uppmuntra innovation inom en organisation?

Denna uppgift möjliggör för eleven att tänka kreativt och strategiskt kring innovationsfrågor.

8. Hur skulle du jämföra skillnaderna mellan traditionell och modern serviceutveckling?

Genom att anslutet dessa begrepp visar eleven sin förmåga att identifiera och analysera skillnader i metoder.

## Bedömning

Faktafrågor: 1 poäng per rätt svar, totalt 15 poäng möjliga.

Resonerande frågor: 3 poäng per rätt och välformulerat svar, totalt 24 poäng möjliga.

För betyg E krävs minst 8 poäng totalt, för betyg C minst 12 poäng totalt (minst 3 poäng från resonerande frågor), och för betyg A minst 18 poäng totalt (minst 5 poäng från resonerande frågor).

Tags: [Gymnasiet](#), [Service och bemötande](#), [Service och bemötande 1](#)