

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала СПбГЭУ в г. Пскове

_____ А. М. Алексеева

«_____» _____ 2014 год

**Государственный экзамен по специальности
100101.65 «Сервис»**

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).
2. Модельные ряды автомобилей основных производителей.
3. Доработка и тюнинг. Классификация. Цели и задачи тюнинга.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

1. Сервисное обеспечение автомобильных дорог различных категорий.
2. Основные технические характеристики автомобиля.
3. Тюнинг двигателя автомобиля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

1. Современные информационные технологии, применяемые в сервисной деятельности.
2. Факторы, влияющие на приемистость и экономичность автомобиля.
3. Тюнинг трансмиссии автомобиля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

1. Типологические характеристики различных групп потребителей услуг.
2. Надежность транспортного средства и ее показатели.
3. Тюнинг подвески автомобиля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

1. Стратегии завоевания рынка, ассортиментная политика сервисных центров.
2. Основные агрегаты и системы легкового автомобиля.
3. Тюнинг тормозных механизмов автомобиля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6

1. Ценовые и неценовые факторы спроса и предложения на рынке услуг.
2. Классификация и принцип действия двигателей автомобилей.
3. Тюнинг электрооборудования автомобиля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7

1. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги.

2. Рабочий процесс двигателя внутреннего сгорания.
3. Тюнинг кузова автомобиля. Аэрография.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8

1. Стадии и процесс коммуникации сервис менеджера и клиента.
2. Внешняя скоростная характеристика автомобильного двигателя.
3. Тюнинг салона автомобиля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9

1. Порядок разработки и основные элементы бизнес-плана сервисного центра.
2. Системы питания двигателей автомобилей и используемые виды топлива.
3. Спортивный и спортивно-развлекательный тюнинг.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10

1. Анализ рынка автосервисных услуг. Тенденция развития.
2. Назначение, типы и конструкции тормозных систем автомобиля.
3. Оборудование и технология предоставления услуги по оказанию помощи на дорогах.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11

1. Сегментация рынка при проектировании сервисных центров.
2. Системы зажигания двигателей внутреннего сгорания.
3. Оборудование и технология предоставления услуг в дорожных сервисных центрах.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12

1. Стратегии привлечения клиентов. Разработка медиа-плана.
2. Системы электронного управления двигателем автомобиля.
3. Технология предоставления услуги по прокату автомобилей и их принадлежностей.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13

1. Поведение и действия сервис-менеджера в зависимости от типологии клиентов.
2. Системы смазки двигателя внутреннего сгорания и использование моторного масла.
3. Значение автосервисных центров в сфере услуг.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14

1. Лицензирование и сертификация услуг в автосервисе.
2. Система охлаждения двигателя, применяемые эксплуатационные материалы.
3. Конкурентообразующие характеристики сервисных центров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15

1. Назначение и структура сервисной карты автомобиля.
2. Форсирование двигателя внутреннего сгорания наддувом.
3. Основные нормативные документы, регламентирующие работу сервисных центров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16

1. Технология проектирования услуги по тюнингу автомобиля.
2. Основные агрегаты и узлы трансмиссии автомобиля, трансмиссионные масла.
3. Основные разделы и содержание «Положения о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта».

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17

1. Формирование потребительских свойств автомобиля в соответствии с требованиями клиента.
2. Конструкции и характеристики подвесок автомобиля.
3. Основные разделы и содержание «Положения о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора)».

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18

1. Оборудование и технология предоставления услуги по подготовке и проведению технического осмотра.
2. Конструкции и характеристики колес автомобиля.
3. Основные разделы и содержание «Правила оказания услуг (выполнения работ) по ремонту автотранспортных средств».

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19

1. Репутация и имидж автосервисного предприятия.
2. Назначение и типы кузовов легковых автомобилей.
3. Диагностика автотранспортных средств. Назначение и виды.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20

1. Значение и формирование Бренд-имиджа сервисных центров.
2. Назначение, типы и конструкции рулевого управления автомобиля.
3. Основное технологическое оборудование сервисных центров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21

1. Ценовая политика автосервисных предприятий.
2. Назначение, типы и конструкции тормозных систем автомобиля, используемые эксплуатационные материалы.
3. Контрольно-диагностическое оборудование сервисных центров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22

1. Кадровая политика автосервисных предприятий.
2. Антиблокировочная система автомобиля. Назначение, принцип действия.
3. Прогнозирование остаточного ресурса по результатам диагностирования.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23

1. Понятие и характеристики контактной зоны взаимодействия с клиентом.
2. Основные системы и узлы электрооборудования автомобиля.
3. Планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24

1. Основные технико-экономические показатели сервисных центров.
2. Техническое обслуживание и ремонт двигателя автомобиля.
3. Способы ремонта и восстановления автомобильных деталей.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25

1. Ответственность СЦ перед заказчиком. Нормативные документы.
2. Техническое обслуживание и ремонт узлов трансмиссии автомобиля.
3. Маршрутная технологическая карта ремонта систем и агрегатов автомобиля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26

1. Классификация и основные характеристики автосервисных предприятий.
2. Техническое обслуживание и ремонт подвески автомобиля.
3. Операционная технологическая карта.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27

1. Производственная структура предприятий автосервиса.
2. Техническое обслуживание и ремонт кузова автомобиля.
3. Расчет числа постов ремонтной зоны автосервисных предприятий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28

1. Организационная структура управления сервисным центром.
2. Техническое обслуживание и ремонт рулевого управления.
3. Определение площадей участков и подсобных помещений сервисных центров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29

1. Системы автоматизированного управления предприятиями автосервиса.

2. Техническое обслуживание и ремонт тормозной системы.
3. Трудоемкость при техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30

1. Определение свободной доли рынка. Расчет годового объема работ автосервисных предприятий.
2. Техническое обслуживание и ремонт электрооборудования.
3. Потребительские и эксплуатационные свойства автомобилей.