

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор филиала СПбГЭУ в г. Пскове

\_\_\_\_\_ А. М. Алексеева

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 год

**Государственный экзамен по направлению  
100100.62 «Сервис»**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1**

1. Классификация и основные характеристики автосервисных предприятий.
2. Основные агрегаты и системы легкового автомобиля.
3. Цели и процедура проведения инструментального контроля.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2**

1. Порядок разработки и основные элементы бизнес-плана сервисного центра.
2. Основные технические характеристики автомобиля.
3. Планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3**

1. Организационная структура управления сервисным центром.
2. Классификация и принцип действия двигателей легковых автомобилей.
3. Способы ремонта и восстановления автомобильных деталей.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4**

1. Системы автоматизированного управления предприятиями автосервиса. Система «Автодилер».
2. Системы питания двигателей легковых автомобилей и используемые виды топлива.
3. Оценка технического состояния автомобиля. Виды и методы.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5**

1. Определение свободной доли рынка. Расчет годового объема работ автосервисных предприятий.
2. Системы смазки двигателя внутреннего сгорания и используемые моторные масла.
3. Техническое обслуживание и ремонт двигателя автомобиля.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6**

1. Анализ рынка автосервисных услуг. Тенденции развития.
2. Система охлаждения двигателя, применяемые эксплуатационные материалы.
3. Техническое обслуживание и ремонт узлов трансмиссии.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7**

1. Значение и формирование Бренд-имиджа сервисных центров.

2. Система зажигания двигателя. Принцип действия.
3. Техническое обслуживание и ремонт подвески автомобиля.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8**

1. Прогнозирование спроса потребителей на автосервисные услуги.
2. Система пуска двигателя. Принцип действия.
3. Техническое обслуживание и ремонт кузова автомобиля.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9**

1. Стратегии привлечения клиентов. Разработка медиа-плана.
2. Гидромуфта, гидротрансформатор, вариатор. Назначение, принцип действия.
3. Техническое обслуживание и ремонт рулевого управления.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10**

1. Ценовая политика автосервисных предприятий.
2. Дифференциал. Назначение, принцип действия.
3. Техническое обслуживание и ремонт тормозной системы.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11**

1. Кадровая политика автосервисных предприятий.
2. Конструкции и характеристики подвесок автомобиля.
3. Техническое обслуживание и ремонт генератора.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12**

1. Понятия «сервис», «услуга», «сервисная деятельность».
2. Конструкции и характеристики колес автомобиля.
3. Техническое обслуживание и ремонт стартера.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13**

1. Понятие и характеристики контактной зоны взаимодействия с клиентом.
2. Назначение и типы кузов легковых автомобилей.
3. Техническое обслуживание и ремонт АКБ.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14**

1. Ответственность сервисного центра перед заказчиком. Нормативные документы.
2. Узлы рулевого управления легкового автомобиля.
3. Техническое обслуживание и ремонт системы питания.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15**

1. Обязанности сервис-менеджера предприятия автосервиса.
2. Назначение, типы и конструкции тормозных систем автомобиля, используемые эксплуатационные материалы.
3. Техническое обслуживание и ремонт смазочной системы.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16**

1. Трудоемкость при техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств.
2. Основные системы и узлы электрооборудования автомобиля.
3. Техническое обслуживание и ремонт системы охлаждения.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17**

1. Сегментация рынка при проектировании сервисных центров.
2. Потребительские и эксплуатационные свойства автомобилей.
3. Техническое обслуживание и ремонт системы впуска воздуха.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18**

1. Поведение и действия сервис-менеджера в зависимости от типологии клиентов.
2. Модельные ряды автомобилей основных производителей.
3. Техническое обслуживание и ремонт системы выпуска выхлопных газов.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19**

1. Сервисное обеспечение автомобильных дорог.
2. Автоэлектроника. Состояние и перспективы развития.
3. Диагностика автотранспортных средств. Назначение и виды.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20**

1. Современные информационные технологии, применяемые в сервисной деятельности.
2. Тюнинг. Цели и задачи, этапы развития тюнинга. Виды тюнинга.
3. Назначение и структура сервисной карты обслуживания потребителя.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21**

1. Типологические характеристики различных групп потребителей услуг.
2. Функциональный тюнинг и дооборудование автомобилей и мотоциклов.
3. Маршрутная технологическая карта ремонта систем и агрегатов автомобиля.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22**

1. Общероссийский классификатор услуг населению. (ОКУН)

2. Конструктивный тюнинг автомобилей и мотоциклов.
3. Операционная технологическая карта.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23**

1. Стратегия завоевания рынка, ассортиментная политика сервисных центров.
2. Маршрутная технологическая карта услуги по тюнингу автомобилей и мотоциклов.
3. Обоснование мощности СТО. Расчет годового объема работ.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24**

1. Ценовые и неценовые факторы спроса и предложения на рынке услуг.
2. Тюнинг двигателя.
3. Методы технического обслуживания и ремонта. Расчет числа постов.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25**

1. Основные факторы, влияющие на качество предоставляемой услуги.
2. Тюнинг трансмиссии.
3. Определение потребности в технологическом оборудовании.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26**

1. Стадии и процесс коммуникации сервис-менеджера и клиента.
2. Тюнинг тормозной системы автомобилей и мотоциклов.
3. Определение площадей помещений СТО.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27**

1. Классификация и основные характеристики автосервисных предприятий.
2. Тюнинг кузова и силового каркаса автомобилей и мотоциклов.
3. Виды складов. Их оборудование.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28**

1. Порядок разработки и основные элементы бизнес-плана сервисного центра.
2. Эстетический тюнинг автомобилей и мотоциклов.
3. Организация снабжения, хранения и учета запасных частей и материалов.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29**

1. Организационная структура управления сервисным центром.
2. Технология проектирования услуги по тюнингу автомобилей и мотоциклов.
3. Экологические требования к размещению и проектированию предприятий автомобильного транспорта.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30**

1. Определение свободной доли рынка. Расчет годового объема работ автосервисных предприятий.
2. Системы эффективного управления тормозами: антиблокировочная система (АБС); противобуксовочная система (ПБС); система динамической стабилизации (СДС).
3. Экологические требования при эксплуатации предприятий автомобильного транспорта.