

**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 кузовов 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.