**ВОПРОСЫ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. Сущность качества и эффективность результатов труда
2. Классификация показателей качества услуг
3. Оценка эффективности качества услуг по техническому обслуживанию ремонту автомобилей
4. Факторы, влияющих на эффективность качества оказываемых услуг на предприятиях автомобильного сервиса
5. Анализ состояния качества предприятия автомобильного сервиса
6. Основные направления повышения качества и эффективности услуг
7. Сертификация. Принципы, цели, задачи.
8. Система сертификации в РФ. Виды сертификации.
9. Сертификация услуг ТО и ремонту автомобилей
10. Нормативно-правовые документы, определяющие качество услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
11. Проверка качества оказания услуг (выполнения работ) в ходе ТО и ремонта автомобиля и при его получении.
12. Системы, технология и организация услуг в автомобильном сервисе
13. Особенности проведения ТО и Р автомобилей, принадлежащих гражданам?
14. Основные принципы организации автосервиса.
15. Функционирование предприятий автосервиса
16. Эффективность работы предприятия автосервиса
17. Классификация автосервиса по функциональному назначению
18. Организационная структура предприятия автосервиса
19. Организационные формы автосервиса
20. Определение основных показателей потребности в услугах
21. Правило предоставления услуг автосервиса
22. Нормативно - правовая база функционирования предприятий автосервиса.
23. Качество сервисных услуг
24. Понятие и структура качества услуг
25. Структура факторов, влияющих на качество услуг
26. Порядок проведения сертификации