**Тестовые задания**

ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ АВТОСЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

**ТЕСТ**

**1. Качество исполнения заказов на услуги автосервиса — это соответствие ...**

А) изготовленных и отремонтированных изделий, выполненных работ основным требованиям и запросам потребителей;

В) отремонтированных автомобилей имеющимся на предприятии техническим условиям (ТУ) и стандартам (СТ), требованиям безопасности эксплуатации согласно действующим нормам техобслуживания;

С) изготовленных и отремонтированных изделий, выполненных работ всем имеющимся на предприятии техническим условиям и стандартам;

D) изготовленных и отремонтированных изделий, выполненных работ разработанным на предприятии образцам, выбранным за эталон качества.

**2. Сертификат качества выдается тем предприятиям автосервиса, ...**

A) которые не срывают сроков выполнения ремонтных работ;

B) услуги которых соответствуют действующим техническим условиям и стандартам;

C) которые никогда на отказывают клиентам в приеме заказов;

D) которые отличаются высокой культурой обслуживания посетителей.

**3. Автосервис — это:**

A) крупные технические центры автотехобслуживания и их филиалы;

B) общественно организованная под контролем государства система удовлетворения потребностей владельцев автомобилей в их ремонте и автотехобслуживании;

C) совокупность предприятий различных организационно-правовых форм для поддержания автомобилей, принадлежащих гражданам, в исправном и безопасном для эксплуатации состоянии;

D) мелкие частные предприятия и пункты автотехобслуживания в регионе.

**4. Срок ремонта автомобиля — это:**

A) время с момента приема заказа (оформления договора) на техническое обслуживание и восстановление автомобиля до момента выдачи его уже в исправном виде владельцу;

B) время выполнения ремонтных работ и операций работниками автосервиса;

C) отрезок времени между двумя смежными ремонтами и техосмотром автомобиля;

D) длительность обслуживания заказчика на предприятии автосервиса.

**5. В процессе выполнения ремонтных работ или оказания сервисных услуг основным источником возмещения затрат на производство и формирования фондов денежных средств предприятия автосервиса является:**

A) выручка от реализации ремонтных работ и услуг;

B) фонд потребления;

C) инвестиции;

D) фонд накопления.

**6. Спрос на услуги предприятий автосервиса — это:**

A) необходимость ремонта и технического обслуживания автомобиля;

B) покупательная способность владельцев автомобилей;

C) потребности населения в автосервисных услугах;

D) форма проявления потребности в автосервисе, обусловленная платежеспособностью владельцев автомобилей.

**7. Неисправности у автомобиля могут быть:**

A) скрытые, обнаруживаемые с помощью приборов и технических средств измерений;

B) явные, видимые невооруженным взглядом;

C) сложные и простые;

D) явные и скрытые.

**8. Эффективной считается деятельность предприятия автосервиса, в результате которой**

A) предприятие функционирует в рамках закона, выплачивает своевременно заработную плату работникам, не имеет убытков и перечисляет в бюджет самые низкие налоги;

B) потребности жителей обслуживаемого района в автосервисных услугах удовлетворены полностью;

C) прибыль предприятия достигает максимальной величины;

D) наиболее полно удовлетворяются потребности людей в автосервисных услугах и достигается прибыль, достаточная для нормального развития самого предприятия.

**9. Под культурой обслуживания потребителей в автосервисе понимаются:**

A) стремление к развитию и совершенствованию организации обслуживания заказчиков;

B) условия, в которых происходит процесс общения работников автосервисных услуг с потребителем;

C) вежливое обращение с клиентами — владельцами автомобилей;

D) качество оказания автосервисных услуг.

**10. Техобслуживание автомобиля — это:**

A) обоснованный ДПС способ обнаружения неисправностей автомобиля прямо на дороге;

B) формальная процедура приобретения техталона;

C) объективно необходимый процесс приведения автомобиля в технически исправное состояние;

D) морально-психологическое средство придания уверенности водителю в возможности автомобиля.

**11. Результаты маркетинговой деятельности нужны для:**

A) формирования производственной программы и планирования хозяйственной деятельности с целью получения желаемой прибыли;

B) планирования расходов;

C) нормальной конкуренции;

D) эффективной загруженности маркетинговой службы.

**12. Главной целью, основным движущим мотивом оказания автосервисных услуг является:**

A) отсутствие претензий и жалоб населения по вопросам оказания автосервисных услуг;

B) более полное удовлетворение потребностей владельцев автомобилей в ремонте и техническом обслуживании последних;

C) поддержание в работоспособном и качественном состоянии автомобилей различных типов и марок, принадлежащих гражданам, с меньшими затратами ресурсов (большей прибылью);

D) достижение максимально возможной прибыли предприятий автосервиса.

**13. Соотношение полученного эффекта и произведенных затрат на предприятиях автосервиса определяет:**

A) экономичность;

B) эффективность хозяйственной деятельности;

C) целесообразность осуществления хозяйственной деятельности;

D) полезный результат.

**14. Сертификат качества в автосервисе — это:**

A) документ установленного образца, гарантирующий определенный уровень качества ремонтных услуг с правом беспрепятственного выхода на тот или иной рынок;

B) документ установленного образца, позволяющий свободно выходить на любой отечественный рынок;

C) документ установленного образца, определяющий тот или иной уровень качества услуг автосервиса;

D) специально разработанный документ, дающий право беспрепятственно осуществлять импорт запасных частей для ремонта автомобилей.

**Критерии оценки:**

Тест считается успешно выполненным, если правильные ответы даны на 11 заданий, не менее.