

«Организация автосервиса»

Вопросы и ответы из теста по [Организации автосервиса](#) с сайта [oltest.ru](#).

Общее количество вопросов: 100

Тест по предмету «Организация автосервиса».

1. «Качество исполнения работ» и «качество обслуживания потребителя» в автосервисе связаны следующим образом

- **это единые и неделимые характеристики качества оказания автосервисной услуги**

2. Автомобили конструктивно отличаются между собой ...

- **мощностью двигателя**

3. Автомобиль — это:

- **средство передвижения и перевозки грузов**

4. Автомобиль выходит из строя по следующей причине:

- **разрушаются одна или несколько деталей**

5. Автомобиль не является экологически чистым видом транспорта, так как:

- **в процессе его работы выделяются выхлопные газы, отравляющие атмосферу и образующие «смог»**

6. Автосервис — это:

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

7. Альтернативными системами оплаты труда работников автосервиса являются:

- **тарифная и бестарифная**

8. Базовой моделью автомобиля считается:

- **принятая к производству на заводе первая модель автомобиля**

9. Балансовый документ, обеспечивающий взаимовыручку показателей функционирования и развития предприятия автосервиса, называется:

- **финансовым планом**

10. Более эффективным видом рекламных средств на предприятиях автосервиса считается:

- **почтовая реклама**

11. В автосервисе преобладают:

- **индивидуальное и серийное производство**

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

- **выручка от реализации ремонтных работ и услуг**

13. В условиях рыночных отношений предприятию автосервиса маркетинговая деятельность необходима, т.к.

- **без этого невозможно успешное продвижение услуг автосервиса на рынке**



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

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

15. Дефекты, обнаруженные потребителем после ремонта и техобслуживания автомобиля, должны быть устранены в течение

- **20 дней**

16. Дифференциация цен на различные автосервисные услуги подразделяется на:

- **территориальную, сезонную, по срокам выполнения работ и в зависимости от особых режимов работы предприятия**

17. Для предприятий автосервиса больше подходят формы оплаты труда:

- **сдельно-прогрессивная, коллективная, в процентах от выручки**

18. Заказчик имеет право отказаться от уже выполненного заказа на ремонт и техническое обслуживание автомобиля

- **при наличии объективных причин**

19. Заказчик может расторгнуть договор об оказании автосервисной услуги

- **в любое время**

20. Заказы на услуги предприятий автосервиса могут выполняться в сроки

- **обычные и ускоренные**

21. Заработная плата работника автосервиса при бестарифной системе оплаты труда зависит от:

- **квалификационного уровня работника, коэффициента трудового участия и фактически отработанного времени**

22. Затраты предприятия автосервиса, которые носят повседневный характер, называются:

- **текущими**

23. Затраты предприятия автосервиса, которые носят разовый (эпизодический) характер, называются:

- **дополнительными единовременными**

24. Исчисление себестоимости отдельных видов и услуг по статьям расходов называется:

- **калькуляцией**

25. Капитальному ремонту в течение срока службы подлежат:

- **только «ГАЗ» Волга**

26. Качество исполнения заказов на услуги автосервиса — это соответствие ...

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

27. Комплексными предприятиями автосервиса считаются:

- **станции техобслуживания и ремонта, призванные выполнять все виды автосервисных работ и услуг по заявкам владельцев автомобилей**

28. Конкуренция в автосервисе предполагает:

- **борьбу предпринимателей за выгодное использование инвестиций, получение максимальной прибыли**



29. Контроль качества ремонта и технического обслуживания автомобилей, принадлежащих гражданам, должны осуществлять:

- **сами владельцы автомобилей и работники ОТК предприятия автосервиса**

30. Легковой автомобиль рассчитан в среднем на:

- **10 лет эксплуатации**

31. Легковой автомобиль состоит из:

- **двигателя, шасси и кузова**

32. Менеджмент в автосервисе — это:

- **искусство управления предприятием автосервиса в условиях рыночных отношений**

33. Методы организации производства ремонтных работ, характерные для автосервиса:

- **единичный и бригадно-узловой**

34. На дополнительное материальное поощрение работников, дальнейшее экономическое и социальное развитие предприятия автосервиса направляется:

- **чистый (предпринимательский) доход**

35. На предприятии автосервиса увеличение свободного времени людей, развитие способности человека к труду, желание работать производительно и качественно означает:

- **социальный эффект**

36. На расход материальных ресурсов (запасных частей и инструмента) в автосервисе оказывают влияние

- **норма расхода материальных ресурсов и программа ремонта**

37. Наилучшим размещением предприятия автосервиса в регионе является:

- **идеальное (при одинаковой плотности населения на территории всего обслуживаемого региона)**

38. Неисправности у автомобиля могут быть:

- **явные и скрытые**

39. Неустойка за нарушение срока исполнения заказа в автосервисе начисляется:

- **с момента истечения срока исполнения заказа**

40. Обеспеченность семей легковыми автомобилями в России, по данным 1997 года, достигла

- **32 автомобиля на 100 семей**

41. Оплата труда работников автосервиса производится по:

- **количеству и качеству затраченного труда**

42. Определяющим при расчете необходимого количества оборудования и работников предприятия автосервиса является:

- **трудоемкость ремонтных работ и услуг**

43. Основные категории бухгалтерского баланса обозначают как:

- **актив и пассив**

44. Основные категории финансового плана предприятия называются:

- **доходы и расходы**

45. Основным хозяйственным звеном в автосервисе является:

- **предприятие**



46. Основными источниками ресурсов предприятия автосервиса являются:

- **прибыль и амортизационные отчисления**

47. Под качеством обслуживания потребителей в автосервисе понимается:

- **соответствие затрат времени заказчиков на получение услуг установленным нормативам**

48. Под культурой обслуживания потребителей в автосервисе понимаются:

- **условия, в которых происходит процесс общения работников автосервисных услуг с потребителем**

49. Под управлением денежным оборотом, фондами денежных средств и финансовыми ресурсами предприятий автосервиса понимается:

- **финансовый менеджмент**

50. Показателем эффективности текущих затрат предприятия автосервиса служат:

- **затраты на 1 рубль реализации услуг**

51. Постоянно применяемые надбавки и скидки к цене в зависимости от определенных условий работы предприятий автосервиса называются:

- **дифференциацией цен**

52. Предприятие автосервиса для хранения денежных средств и осуществления всех видов расчетных, кредитных и кассовых операций открывает в банке

- **расчетный счет**

53. Предприятие, не выполняющее своих финансовых обязанностей по расчетам и платежам, может быть объявлено:

- **банкротом по решению суда**

54. Предприятия автосервиса желательно размещать:

- **максимально близко к потребителю услуг**

55. При создании хозяйствующих субъектов по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей источником приобретения производственных фондов, нематериальных активов и оборотных средств служат:

- **уставный капитал**

56. Приватизация в отраслевой группе услуг автосервиса в настоящее время

- **в основном завершена**

57. Прогнозирование платежеспособного спроса проводится с целью

- **обеспечения соответствия между предложением услуг и их потреблением**

58. Разность между выручкой от реализации ремонтных услуг и затратами на их производство образует:

- **прибыль**

59. Рассчитываться за автосервисную услугу можно

- **до получения услуги, в два срока (с внесением аванса), после получения услуги, безналичным путем**

60. Рациональный режим работы предприятия автосервиса

- **наиболее полно сочетает интересы населения, предприятий и работников автосервиса**

61. Режим работы предприятия автосервиса — это:

- **регламентированное время функционирования предприятия — количество рабочих дней в неделю, число и продолжительность смен, перерывы на обед и между сменами**



62. Резервный запас в материальных ресурсах на случай непредвиденных обстоятельств в работе предприятия автосервиса может достигать:

- **20-30%**

63. Резервный запас ресурсов из-за возможных отклонений в ходе выполнения намеченной производственной программы должен составлять (в % к общему количеству):

- **10-20%**

64. Результаты маркетинговой деятельности нужны для:

- **формирования производственной программы и планирования хозяйственной деятельности с целью получения желаемой прибыли**

65. Реклама автосервисных услуг — это:

- **система доведения до населения информации о работе предприятий автосервиса**

66. Рекламное средство — это:

- **носитель информации, побуждающий потребителя обращаться к услугам предприятий автосервиса**

67. Связь между автосервисом и бытовым обслуживанием населения имеет следующий вид

- **автосервис входит в состав бытового обслуживания населения на правах отраслевой группы услуг**

68. Сертификат качества в автосервисе — это:

- **документ установленного образца, гарантирующий определенный уровень качества ремонтных услуг с правом беспрепятственного выхода на тот или иной рынок**

69. Сертификат качества выдается тем предприятиям автосервиса, ...

- **услуги которых соответствуют действующим техническим условиям и стандартам**

70. Складывающаяся на рынке цена услуги, отражающая равновесие спроса и предложения, конкуренцию производителей ремонтных работ, называется:

- **свободной**

71. Слагаемые культуры обслуживания на предприятиях автосервиса следующие:

- **этика обслуживания, эстетика в обслуживании, реклама автосервисных услуг**

72. Соблюдать установленные сроки исполнения заказов на автосервисные услуги можно, ...

- **внедрив четко отлаженную систему оперативного управления производственным процессом**

73. Совокупность экономических отношений, возникающих в связи с образованием и использованием необходимых фондов денежных средств для осуществления бесперебойного процесса производства и реализации ремонтных услуг, означает:

- **финансы предприятия**

74. Создание эстетики в обслуживании владельцев автомобилей означает:

- **благоприятную обстановку и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуг, способствующие повышению его настроения и оставляющие хорошее впечатление от посещения автосервисного предприятия**

75. Сокращать сроки исполнения заказов на автосервисные услуги можно, ...

- **оснащая предприятия специальными передвижными станциями автотехобслуживания, внедряя новую технику и технологию производства ремонтных услуг, совершенствуя организацию и стимулирование труда работников и др**



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

- **эффективность хозяйственной деятельности**

77. Специализированное подразделение автосервиса

- **призвано удовлетворять потребности населения обслуживаемого региона в определенных видах автосервисных услуг — мойке, шиномонтаже, диагностике, ремонте, техническом обслуживании, окраске кузова и пр**

78. Спрос на услуги предприятий автосервиса — это:

- **форма проявления потребности в автосервисе, обусловленная платежеспособностью владельцев автомобилей**

79. Спрос населения на автосервисные услуги

- **неравномерен во времени и на территории**

80. Срок ремонта автомобиля — это:

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

81. Стимулирование деятельности работников автосервиса предполагает:

- **поощрение и побуждение к труду**

82. Стоимость автосервисной услуги определяется:

- **общественно-необходимыми (среднеотраслевыми) затратами труда (рабочего времени) на оказание услуги**

83. Технический контроль качества ремонтных работ по охвату объектов подразделяется на:

- **сплошной и выборочный**

84. Технический контроль качества ремонтных работ по характеру применяемых технических средств подразделяется на:

- **ручной, механизированный и автоматический**

85. Техобслуживание автомобиля — это:

- **объективно необходимый процесс приведения автомобиля в технически исправное состояние**

86. Укрупнение предприятий автосервиса определяется:

- **объемом спроса, радиусом зоны обслуживания и прочими региональными факторами**

87. Улучшение обслуживания населения в автосервисе может достигаться использованием

- **всех имеющихся возможностей для наиболее полного удовлетворения потребностей населения в автосервисных услугах**

88. Универсальные по своему назначению предприятия автосервиса нужны

- **в дополнение к фирменным**

89. Уровень цен на услуги автосервиса должен быть:

- **оптимальным**

90. Утилизация автомобилей необходима

- **в обязательном порядке, так как от этого выигрывает все общество**

91. Фирменным автосервисным обслуживанием считается такое, когда

- **фирменные станции технического обслуживания и ремонта административно и финансово подчинены заводам-изготовителям**



92. Функции, которые выполняет реклама автосервисных услуг, следующие:

- **экономическая, социальная и воспитательная**

93. Цена автосервисной услуги — это:

- **денежное выражение ее стоимости**

94. Цена, установленная на основе соглашения (компромисса) между предприятием автосервиса и владельцем автомобиля называется:

- **договорной**

95. Цены на автосервисные услуги в условиях рынка бывают:

- **свободными и договорными**

96. Экономия имеющихся производственных ресурсов, которая выражается приростом прибыли предприятия автосервиса, определяет:

- **экономический эффект**

97. Этика обслуживания на предприятии автосервиса — это:

- **вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников автосервиса к посетителям (потенциальным заказчикам)**

98. Эффективной считается деятельность предприятия автосервиса, в результате которой

- **наиболее полно удовлетворяются потребности людей в автосервисных услугах и достигается прибыль, достаточная для нормального развития самого предприятия**

99. Эффективность, определяемая с целью выбора наилучшего варианта развития и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия автосервиса как отношение получаемого экономического эффекта к приведенным затратам, считается:

- **сравнительной экономической эффективностью**

100. Эффективность, рассчитываемая по каждому варианту развития и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия автосервиса путем деления получаемого экономического эффекта на сумму инвестиций (капитальных вложений), определяется как:

- **общая**

Файл скачан с сайта oltest.ru

