



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΑΚΤΥΛΟΓΡΑΦΙΑ

ΔΟΚΙΜΙΟ ΤΑΧΥΤΗΤΑΣ

ΤΡΙΤΗ, 8 ΜΑΪΟΥ 2012, ΩΡΑ 15:00

ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 10΄

ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

1. Αφήστε αριστερό περιθώριο πλάτους 2,5 εκ. και χρησιμοποιήστε μονό διάστημα μεταξύ των γραμμών.
2. Η γραμματοσειρά που θα χρησιμοποιήσετε να είναι η **Courier new** και το μέγεθος γραμμάτων (**Font**) να είναι 11 ή 12.
3. Η διόρθωση λαθών επιτρέπεται μόνο κατά τη διάρκεια της δακτυλογράφησης και εντός του χρόνου των 10 λεπτών.
4. Αν κατά τη διάρκεια της εξέτασης δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή σας, να το αναφέρετε αμέσως και αθόρυβα στον επιτηρητή.

ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ

Για επιτυχία στο δοκίμιο αυτό πρέπει:

- Να έχετε εξασφαλίσει ταχύτητα τουλάχιστον 35 λέξεων το λεπτό, με ποσοστό λαθών που να μην υπερβαίνει το 2 τοις εκατό.
- Να έχετε επιτύχει και στο Δοκίμιο Ικανότητας, Μέσου ή Ανώτερου Επιπέδου, είτε αυτής είτε προηγούμενης εξεταστικής περιόδου.

Σημείωση:

Η ταχύτητα και το ποσοστό ακρίβειας αναγράφονται στα πιστοποιητικά που απονέμονται στους επιτυχόντες και τις επιτυχήσες.

Το τουριστικό προϊόν συνίσταται στην παροχή μιας σειράς υπηρεσιών, που αρχίζουν από τη στιγμή που ο πελάτης απευθύνεται σ' ένα ταξιδιωτικό πράκτορα για ν' αγοράσει π.χ. ένα αεροπορικό εισιτήριο ή ένα οργανωμένο πρόγραμμα διακοπών, ως τη στιγμή που πατά ξανά το πόδι του στο χώμα της πατρίδας του. Περιλαμβάνει τη μεταφορά, την υποδοχή, τη διαμονή, την καθοδήγηση, την ξενάγηση, τη διατροφή, την περιποίηση, τη διασκέδαση, την ψυχαγωγία και κάθε άλλου είδους εξυπηρέτηση που παρέχεται στον πελάτη στο διάστημα της προσωρινής διαμονής του στον ξένο τόπο. Μέσα στο τουριστικό προϊόν είναι ακόμα τα κάθε είδους αξιοθέατα, δηλαδή ότι ωραίο, θαυμαστό ή περίεργο υπάρχει στη χώρα που αξίζει να το δει ο τουρίστας, οι παραλίες, το φυσικό περιβάλλον, το καλό κλίμα, οι συγκοινωνίες, οι δημόσιοι χώροι και το σύνολο της τουριστικής υποδομής. Πρόκειται δηλαδή για ένα πολυσύνθετο προϊόν, που αποτελείται από μια ποικιλία υπηρεσιών και άλλων διευκολύνσεων. Αυτή είναι η πρώτη ιδιομορφία του. Ύστερα, στην εξυπηρέτηση του τουρίστα εμπλέκονται πολλά πρόσωπα και οργανισμοί: το τουριστικό γραφείο, η αεροπορική ή ναυτιλιακή εταιρεία, το πλήρωμα του αεροπλάνου ή του πλοίου, ο συνοδός, ο ξεναγός, ο οδηγός του πούλμαν, ο ξενοδόχος και το προσωπικό του ξενοδοχείου, οι άνθρωποι που προσφέρουν υπηρεσίες στις παραλίες, τα εστιατόρια, τα κέντρα αναψυχής, το προσωπικό του οργανισμού τουρισμού, η τουριστική αστυνομία, το προσωπικό του λιμανιού ή του αεροδρομίου και πλήθος άλλοι. Είναι φανερό από τα πιο πάνω ότι η ποιότητα του τουριστικού προϊόντος εξαρτάται από πολλούς παράγοντες και από πολλά πρόσωπα. Μια άριστα οργανωμένη εκδρομή μπορεί να αποτύχει π.χ. εξαιτίας μιας απεργίας του προσωπικού του αεροδρομίου ή της εμπλεκόμενης αεροπορικής εταιρείας ή εξαιτίας μιας απρόβλεπτης αλλαγής του καιρού, έστω και αν το τουριστικό γραφείο επέδειξε τη μεγαλύτερη επιμέλεια.	78 153 232 310 385 459 530 607 687 760 829 906 983 1054 1126 1201 1279 1349 1421 1497 1574 1644 1721 1791 1855 1932 2006 2017
Επίσης, το τουριστικό προϊόν δεν είναι κάτι που μπορεί να το δει ο πελάτης και να αξιολογήσει προτού αποφασίσει να το αγοράσει, όπως γίνεται π.χ. μ' ένα ψυγείο ή μ' ένα αυτοκίνητο. Ο πελάτης αγοράζει κάτι που δεν το έχει δει και μόνο στο τέλος θα ξέρει αν η επιλογή του υπήρξε καλή ή κακή. Εξάλλου, η επιτυχία μιας ομαδικής εκδρομής εξαρτάται σε κάποιο βαθμό και από τα πρόσωπα που μετέχουν σ' αυτή και πόσο ευχάριστα είναι το ένα στο άλλο. Υπάρχουν άνθρωποι φιλικοί ή ψυχροί, δύστροποι ή βολικοί, εύθυμοι ή βλοσυροί, ευγενείς ή ενοχλητικοί. Είναι πιθανό ορισμένοι με τη συμπεριφορά τους να δημιουργούν προβλήματα ή να προκαλούν δυσφορία στους άλλους. Το τουριστικό γραφείο δεν μπορεί βέβαια να προβλέψει ή να διορθώσει τέτοια προβλήματα. Τελικά το τουριστικό προϊόν είναι μια σύνθεση πολλών επιμέρους υπηρεσιών, διευκολύνσεων και άλλων παραγόντων και η ποιότητά του είναι η συνισταμένη της ποιότητας όλων αυτών των στοιχείων που το αποτελούν. Η ποιοτική αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος μιας χώρας εξαρτάται απ' όλους εκείνους, όπως κράτος, επιχειρήσεις και άτομα που είναι υπεύθυνοι για τη δημιουργία της αναγκαίας υποδομής ή ασχολούνται με την παροχή οποιουδήποτε είδους υπηρεσιών προς τους τουρίστες, από τους ξενοδόχους ως τα γκαρσόνια και τους οδηγούς ταξί. Εκείνοι που ασχολούνται με τον τουρισμό πρέπει να γνωρίζουν τα κίνητρα και τις απαιτήσεις των τουριστών, τι τους ωθεί να ταξιδέψουν, τι ζητούν, τι αναμένουν, τι απαιτούν, τι τους ευχαριστεί και τι τους δυσαρρεστεί, ούτως ώστε να προσαρμόζουν ανάλογα τις υπηρεσίες τους. Οι ανάγκες, ανάλογα με την επιτακτικότητά τους, ταξινομούνται σε διάφορες κατηγορίες ή επίπεδα. Ο άνθρωπος πρέπει να φροντίσει πρώτα για την επιβίωσή του και για το σκοπό αυτό πρέπει να ικανοποιήσει τις φυσικές του ανάγκες, όπως τροφή, ένδυση και στέγη. Ύστερα έρχονται οι βασικές κοινωνικές ανάγκες, όπως η στοιχειώδης μόρφωση, η επίπλωση του σπιτιού, η στοιχειώδης ψυχαγωγία κλπ., που όσο και αν δεν εξαρτάται από αυτές η επιβίωση του ανθρώπου, η ικανοποίησή τους είναι εντελώς απαραίτητη για τη διασφάλιση του ελάχιστου ανεκτού ορίου αξιοπρεπούς διαβίωσης.	2092 2163 2238 2313 2385 2461 2537 2605 2673 2744 2823 2897 2973 3048 3126 3203 3280 3354 3427 3498 3570 3640 3714 3780 3855 3931 4010 4088 4164 4241 4317