



ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΗΑССР ΚΑΙ ISO ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ

ΔΗΜΑΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ

A.M. 80

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ

ΜΥΛΩΝΟΠΟΥΛΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

Αναπληρωτής Καθηγητής

ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2012

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα εργασία ασχοληθήκαμε και αναλύσαμε τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας ISO και HACCP και κυρίως την εφαρμογή των συστημάτων αυτών στην τουριστική ναυτιλία και ιδιαίτερα στον κλάδο της κρουαζιέρας. Η μελέτη και η όσο τον δυνατόν καλύτερη ανάλυση των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας όπως επίσης και η εφαρμογή τους στην τουριστική ναυτιλία με έμφαση στον κλάδο της κρουαζιέρας όπως προείπαμε ολοκληρώθηκε μέσα από επτά κεφάλαια .

Πιο συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο καταγράψαμε τούς σκοπούς και τούς στόχους της εργασίας καθώς και τούς λόγους ανάληψης του θέματος.

Στο δεύτερο κεφάλαιο εστίασαμε κυρίως στη τουριστική βιομηχανία τις διακρίσεις που το περιβάλλουν και την συμβολή του στην οικονομία. Έτσι αναλύσαμε τον τουρισμό μέσω ορισμών και προχωρήσαμε στην καταγραφή στοιχείων που αναφέρονται την συμβολή της τουριστικής ναυτιλίας στην οικονομία.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάσαμε τον θαλάσσιο τουρισμό. Έγινε ιστορική ανάδρομη στον θαλάσσιο τουρισμό, αναλύθηκε η έννοια του. Επιπλέον αναφερθήκαμε στην ανάπτυξη του και περιγράψαμε τις παρούσες συνθήκες σε παγκόσμια κλίμακα αλλά και στη Ελλάδα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναφερθήκαμε στη τουριστική ναυτιλία και κυρίως στον τομέα της κρουαζιέρας. Κάναμε μια ιστορική αναδρομή στην κρουαζιέρα και αναφερθήκαμε στην ραγδαία ανάπτυξη της σε όλον τον κόσμο αλλά και την κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο κάναμε μια εκτενή αναφορά στην εφαρμογή του συστήματος διασφάλισης ποιότητας HACCP και στην εξέλιξη του το σύστημα διασφαλίσεις ποιότητας ISO 22000. Ορίσαμε τα συστήματα ποιότητας HACCP και ISO 22000 και αναλύσαμε τα πρότυπα αυτά ως προς την εφαρμογή, την χρήση τους αλλά τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής τούς σε μια επιχείρηση.

Στο έκτο κεφάλαιο ασχοληθήκαμε με τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας ISO και πιο συγκεκριμένα τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας ISO 9000, ISO 9001, και ISO14001 όπως επίσης έγινε ανάλυση και του συστήματος διασφάλισης ποιότητας OHSAS 18001. Ορίσαμε όλα τα πρότυπα, κάναμε ανάλυση τούς και αναφερθήκαμε στην εφαρμογή και την χρήση αλλά τα πλεονεκτήματα τούς. Το παρόν κεφάλαιο ολοκληρώθηκε με αναφορά στα βραβεία ποιότητας τα οποία απονέμονται στα κρουαζιερόπλοια για την ποιότητα των υπηρεσιών τούς.

Στο έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο εστίασαμε στη μελέτη περίπτωσης της MSC CRUISES και την εφαρμογή των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας ISO και HACCP σε ένα από τα μεγαλύτερα και πιο πρωτοπόρα κρουαζιερόπλοια όχι μόνο τις εταιρίας αλλά και του κόσμου, το κρουαζιερόπλοιο MSC FANTASIA. Κάναμε μια ιστορική αναδρομή της εταιρίας και τον οικονομικών στοιχείων της και προχωρήσαμε στην ανάλυση των υπηρεσιών που προσφέρονται στο MSC FANTASIA αλλά κυρίως έγινε η παρουσίαση του τρόπου με τον οποίο εφαρμόζονται στην πράξη τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας

ABSTRACT

In the present work we analyzed the quality assurance systems ISO and HACCP and the implementation of these systems in tourism industry especially in the cruise industry. The study and as the best possible analysis of quality assurance systems as well as their application in the main tourism industry on the cruise as we have said was completed in seven chapters.

More specifically, the first chapter stock of the purposes and objectives of the work and the reasons for taking this issue.

The second chapter focused on the main tourism industry discrimination that surround and contribution to the economy. So we analyzed the average tourism definitions and proceeded to record the information about the contribution of the tourism economy .

In the third chapter we presented the marine tourism. Made history in marine tourism, analyzed the concept of marine tourism and as also discussed the development and described the current situation worldwide and in GREECE.

In chapter four we discussed in the popular maritime and especially in the cruise. we presented the history of cruises and analyzed the rapid development of it worldwide

In the fifth chapter we have an extensive reference to the application of the HACCP system of quality assurance and development of the quality assurance system ISO 22000. We defined quality systems HACCP and ISO 22000 standards we analyzed the terms of implementing their use and also the advantages of their application in a business.

In the sixth chapter we dealt with the ISO quality assurance systems and more specifically the quality assurance systems ISO 9000, ISO 9001, ISO14001 and also as an analysis and quality assurance system OHSAS 18001. We set all the standards we have analyzed and discussed in the implementation and use, and their advantages. This chapter concluded with reference to quality awards which are awarded to cruise on the quality of their services.

The seventh and last chapter focused on the case study of MSC CRUISES and implementation of quality assurance systems ISO and HACCP in one of the largest and most innovative cruise ship not only of the company but also world's, cruise ship MSC FANTASIA. We had a history of the company and financial data, and we proceeded to analyze the services offered at MSC FANTASIA but mainly was presented the way it is applied in practice, quality assurance systems.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
1.1 ΣΚΟΠΟΣ.....	8
1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	9
1.3 ΛΟΓΟΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ	10
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	10
2.2 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΠΟΥ ΤΗ ΠΛΑΙΣΙΩΝΟΥΝ	13
2.3 ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	16
2.4 ΕΠΙΛΟΓΟΣ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΘΑΛΑΣΣΙΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ.....	18
3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΟ ΘΑΛΑΣΣΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	19
3.2 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΘΑΛΑΣΣΙΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	20
3.3. Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΘΑΛΑΣΣΙΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	22
3.4 Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	24
3.5 ΕΠΙΛΟΓΟΣ	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑ.	26
4.1 Ο ΤΟΜΕΑΣ ΤΗΣ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ.....	26
4.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	27
4.3 Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΗΣ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ	29
4.4 Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	32
4.4.1 <i>ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ.</i>	<i>35</i>
4.5 ΕΠΙΛΟΓΟΣ	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO 22000/ HACCP ΣΤΑ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ.42	
5.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ HACCP	42
5.1.1 <i>ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ HACCP.</i>	<i>43</i>
5.2 Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 22000 ΣΤΑ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ.....	44
5.2.1 <i>ΛΟΓΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ISO 22000.</i>	<i>45</i>
5.2.2 <i>Η ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ.....</i>	<i>47</i>
5.2.3 <i>ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ.</i>	<i>47</i>
5.3 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ ISO 22000 ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΤΟΥ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΟΥ	48
5.3.1 <i>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΛΕΓΧΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ISO 22000.</i>	<i>51</i>

5.4 ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO ΣΤΑ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ... 53	
6.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ISO.....	53
6.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO.....	53
6.3 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9000	60
6.4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001	61
6.5 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO14001.....	66
6.6 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ OHSAS18001 ΣΤΑ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ.....	69
6.7 ΒΡΑΒΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΩΝ	70
6.8 ΕΠΙΛΟΓΟΣ	74
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ MSC CRUISES	75
7.1 ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΙ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ.....	75
7.2 ΟΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟ MSC FANTASIA	76
7.3 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ MSC FANTASIA	78
7.4 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ MSC FANTASIA ΚΑΤΑ ISO 9001	79
7.5 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ MSC FANTASIA ΚΑΤΑ ISO 22000 / HACCP.....	82
7.6 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ MSC FANTASIA ΚΑΤΑ ISO 14001	85
7.7 Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ OHSAS 18001.....	87
7.8 ΒΡΑΒΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ MSC FANTASIA	88
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	89
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	91

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός και συγκεκριμένα ο θαλάσσιος αποτελεί έναν αρκετά ανταγωνιστικό κλάδο ο οποίος βασίζεται σε πολύ μεγάλο βαθμό στη διαφοροποίηση και κυρίως στη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ένας από τους βασικούς τομείς του είναι αυτός της κρουαζιέρας, ο οποίος τα τελευταία χρόνια έχει κάνει σημαντικά βήματα ανάπτυξης ενώ οι τουρίστες όλο και περισσότερο επιλέγουν στις διακοπές τους να επισκέπτονται διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο ταξιδεύοντας με ένα κρουαζιερόπλοιο. Ο αυξημένος ανταγωνισμός, καθιστά σήμερα αναγκαία την υιοθέτηση προτύπων ποιότητας από τη πλευρά των πλοιοκτητών στο κλάδο της κρουαζιέρας.

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στη καθημερινότητα των κρουαζιερόπλοιων καθιστά σήμερα αναγκαία την ανάπτυξη ποιοτικών προτύπων και βραβείων, αλλά και την ανάπτυξη του ποιοτικού ελέγχου σ' όλες τις πτυχές οργάνωσης και λειτουργίας ενός κρουαζιερόπλοιου. Η εφαρμογή προτύπων βοηθά από τη μια στη μείωση τους κόστους και από την άλλη στην ικανοποίηση των τουριστών (Lentell,2001, σελ.15).

Με βάση τα παραπάνω γίνεται κατανοητό ότι για τη σωστή λειτουργία ενός κρουαζιερόπλοιου είναι απαραίτητη η ανάπτυξη ποιοτικών ελέγχων και ποιοτικής εξασφάλισης. Για τη σωστή προσθήκη αυτών των προτύπων υπάρχει η ανάγκη να επέλθουν αλλαγές όχι μόνο στην εξυπηρέτηση των τουριστών αλλά και σε άλλους τομείς όπως (Μουμτζόγλου,2001, σελ. 13):

1. Αναδιάρθρωση των οργανωτικών δομών.
2. Αλλαγές στον εξοπλισμό.
3. Προσδιορισμός στα οικονομικά.
4. Αναδιάρθρωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού.

Σήμερα η ανάγκη για διαφοροποίηση σε επίπεδο ποιοτικών δεδομένων δε μπορεί να ενσωματωθεί απλά μέσα από μεταβολές που θα γίνουν στο εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον, αλλά υπάρχει και η ανάγκη για σταδιακή

εμπλοκή των συμμετεχόντων στις οργανωτικές δομές αλλά και από τους ίδιους τους χρήστες των υπηρεσιών.

Με βάση αυτά κατανοούμε ότι η εξέταση της έννοιας της ποιότητας στην αγορά της κρουαζιέρας πρέπει να συσχετιστεί με τις στρατηγικές αλλαγές που προ-αναφέραμε και εστιάζεται στον ευρύτερο επιχειρησιακό κλάδο (Isaac,2004, p.307).

Στη παρούσα μελέτη θα εξετασθεί ο κλάδος της κρουαζιέρας και θα γίνει προσπάθεια να διερευνηθούν θεωρητικά και πρακτικά οι εφαρμογές των προτύπων ποιότητας στην οργάνωση και λειτουργία των κρουαζιερόπλοιων. Στην εργασία αυτήν μελετήθηκε η εφαρμογή διαφόρων προτύπων όπως το ISO 9000, το ISO 9001, το ISO: 22000 το ISO: 14001 και το σύστημα OHSAS 18001 όπως επίσης και διάφορα βραβεία ποιότητας τα οποία χρησιμοποιούνται σήμερα στην πιστοποίηση των κρουαζιερόπλοιων. Επίσης, μέσα από την ανάπτυξη συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης, παρουσιάζονται τα διάφορα πρότυπα και βραβεία ποιότητας και πώς αυτά χρησιμοποιούνται από την εταιρία MSC CRUISES που διαχειρίζεται ένα μεγάλο αριθμό κρουαζιερόπλοιων.

1.1 ΣΚΟΠΟΣ

Ο σκοπός της μελέτης είναι ο ακόλουθος: *«Να προσδιοριστούν με ακρίβεια τα πρότυπα ποιότητας εστιάζοντας στην εφαρμογή των αρχών τους στο κλάδο της κρουαζιέρας όπως επίσης και η αναγκαιότητα τις εφαρμογής τους »*. στην παρούσα εργασία θα μελετηθούν όλα τα είδη προτύπων που σχετίζονται με τα κρουαζιερόπλοια και θα δείξουμε το πώς αναπτύσσονται και χρησιμοποιούνται ενώ μέσα από τη μελέτη περίπτωσης, θα απαντηθεί καλύτερα ο σκοπός της μελέτης.

1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι στόχοι της μελέτης ορίζονται ως ακολούθως:

1. Να ορίσουμε τα συστήματα διασφάλισης και πιστοποίησης ποιότητας.
2. Να περιγράψουν τα πρότυπα όπως το ISO 9000, ISO 9001, ISO 14000, ISO 2200 κ.λ.π και να μελετηθούν οι εφαρμογές τους στο κλάδο της κρουαζιέρας.
3. Να περιγραφούν τα βραβεία ποιότητας και να μελετηθούν οι εφαρμογές τους στο κλάδο της κρουαζιέρας.
4. Ν'αναφερθεί συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης εταιρίας διαχείρισης κρουαζιερόπλοιων, η οποία εφαρμόζει τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

1.3 ΛΟΓΟΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ

Το αντικείμενο της εργασίας εστιάζεται στη Διοίκηση και διαχείριση ποιοτικών δεδομένων μέσα από τα πρότυπα ποιότητας στο κλάδο της κρουαζιέρας. Η παρούσα κατάσταση στο κλάδο της κρουαζιέρας στην Ελλάδα μας οδήγησε στο να μελετήσουμε τις εφαρμογές των προτύπων ποιότητας αλλά και στο πως αυτά μπορούν να βοηθήσουν στη βελτίωση της λειτουργίας ενός κρουαζιερόπλοιου, όπως επίσης και στην ικανοποίηση των τουριστών-ταξιδιωτών. Με αυτόν τον τρόπο θα αναδειχτεί η αναγκαιότητα της εφαρμογής τους στον τομέα του τουρισμού και ιδιαίτερα στον κλάδο της κρουαζιέρας τον οποίο θα μελετήσουμε στη συνέχεια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^Ο ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Στην εργασία αυτή αρχικά θα επιδιωχθεί να ορισθεί ο τουρισμός ως φαινόμενο. Η επιλογή αυτή δεν είναι τυχαία αλλά αναφέρεται στην ουσία της παρούσας μελέτης. Ουσιαστικά στο παρόν κεφάλαιο θα μελετηθεί ο τουρισμός γενικά και ειδικά κάνοντας ουσιαστικές αναφορές στη τουριστική βιομηχανία.

Συγχρόνως στο παρόν κεφάλαιο θα μελετηθεί ο θαλάσσιος τουρισμός ως εναλλακτική μορφή του τουρισμού αλλά και ως γενική κατηγορία, στην οποία υπάγονται οι κρουαζιέρες. Η μελέτη των εννοιών αυτών θα βοηθήσει τον αναγνώστη ν' αποκτήσει μια σφαιρική εικόνα του θέματος, προτού σ' επόμενα κεφάλαια μελετηθεί η κρουαζιέρα αλλά και η σημασία της ποιότητας και των προτύπων της στην ανάπτυξή της.

Αυτό που είναι αποδεκτό από το σύνολο των θεωρητικών σε σχέση με το τουρισμό είναι ο ίδιος ο τουρισμός, εμπεριέχοντας πολλές διαστάσεις. Είναι πολύ δύσκολο να αποσαφηνιστεί ως έννοια και ειδικά με βάση την επίδραση που ασκεί από τη μια στην κοινωνία και από την άλλη στο περιβάλλον και την οικονομία (Ρούπας και Λαλούμης, 1998, σελ 28-32).

Παρά τις δυσκολίες που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο και με δεδομένη την αρχική δέσμευση μας επανερχόμαστε στην αρχική δήλωση με την οποία ξεκινήσαμε το παρόν κεφάλαιο κατά την οποία θα παραθέσουμε έναν ορισμό σε σχέση με το τουρισμό. Συγκεκριμένα λοιπόν και σύμφωνα με τον Καραθάνο το 1990 στο βιβλίο του *«Ελληνικός Τουρισμός: Ο ρόλος των δημοσίων σχέσεων»*, ο τουρισμός είναι: *«Η μετακίνηση των ανθρώπων από μια γεωγραφική θέση σε μια άλλη για περίοδο μικρή ή μεγάλη. Ο τουρισμός έχει να κάνει με τη μετακίνηση των τουριστών από τόπο σε τόπο είτε στο εξωτερικό είτε στο εσωτερικό με στόχο την αναψυχή»* (Καραθάνος, 1996, σελ 32-36).

Για την καλύτερη κατανόηση του όρου αλλά και για την αντικειμενικότητα της οριοθέτησης του θα παρατεθούν ακόμα δυο ορισμοί.

Συγκεκριμένα αρχικά με βάση το WTO το 1993, ο τουρισμός ορίστηκε ως: «Εκείνη η δραστηριότητα των ανθρώπων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε περιοχές διαφορετικές από το μέρος που διέμεναν, όχι περισσότερο από ένα χρόνο για διασκέδαση, δουλειές ή για άλλους σκοπούς» (WTO,1993). Τέλος ο τελευταίος ορισμός που θα παρατεθεί είναι πιο σύγχρονος και επιδιώκει να καλύψει περισσότερες πτυχές του όρου. Συγκεκριμένα σύμφωνα με τον Λαγό Δ το 2005, στο βιβλίο του «*Τουριστική Οικονομική*», αναφέρει ότι ο τουρισμός δεν μπορεί να αποδοθεί μέσα από μια γενική προσέγγιση, αλλά μόνο μέσα από τη παράθεση συγκεκριμένων πτυχών του. Με βάση αυτή του την άποψη έθεσε ότι ο τουρισμός ορίζεται μέσα από τις ακόλουθες πέντε διαστάσεις (Λαγός,2005,σ.σ 42-43):

- « 1. Ο τουρισμός αποτελεί μια μεμονωμένη ή ομαδική μετακίνηση σε διάφορους προορισμούς η οποία πλαισιώνεται από διαμονή τους σε αυτούς για τουλάχιστον ένα 24ωρο και με στόχο την ικανοποίηση των ψυχαγωγικών τους αναγκών.*
- 2. Ο τουρισμός περιλαμβάνει δύο βασικά δεδομένα: Το ταξίδι στον τουριστικό προορισμό και τη διαμονή σε αυτόν, συμπεριλαμβανομένου της διατροφής.*
- 3. Το ταξίδι και η διαμονή λαμβάνουν χώρα εκτός του τόπου της μόνιμης διαμονής των ανθρώπων που αποφασίζουν να μετακινηθούν για τουριστικούς λόγους.*
- 4. Η διάρκεια διαμονής είναι προσωρινή αφού ο τουρίστας σκοπεύει να επιστρέψει στον τόπο της μόνιμης κατοικίας του σε μικρό χρονικό διάστημα.*
- 5. Οι άνθρωποι επισκέπτονται τουριστικούς προορισμούς για τουριστικούς λόγους».*

Κλείνοντας αυτή τη παράθεση ορισμών για το τουρισμό, κρίθηκε αναγκαίο να οροθετηθεί εννοιολογικά και η ρίζα του όρου τουρισμός, η οποία θα βοηθήσει στην περεταίρω κατανόηση του όρου. Συγκεκριμένα και σύμφωνα με τους Κοκκώσης Χ και Τσάρτας Π το 2001, η λέξη τουρισμός, προέρχεται από το γαλλικό όρο «Tour», ο οποίος σημαίνει στα ελληνικά ο γύρος και αναφέρεται στη διαδικασία της περιήγησης σε αξιοθέατα και τόπους γενικά. Η ρίζα της λέξης αυτόματα παραπέμπει στη διαδικασία της «*πρόσκαιρης διακίνησης ατόμων από το γεωγραφικό περιβάλλον της μόνιμης διαμονής σε άλλο, με σκοπό την ψυχική ευχαρίστηση*»(Κωκώσης Χ και Τσάρτας Π,2001, σελ 15-21).

Προχωρώντας θα εκβαθύνουμε σε σχετικές με το τουρισμό έννοιες, ξεκινώντας με τον ορισμό του τουρίστα. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό τουρισμού και τη μελέτη την οποία έκανε το 1993, ορίστηκε η έννοια του τουρίστα. Συγκεκριμένα ο τουρίστας είναι: *«Το άτομο το οποίο μετακινείται τουλάχιστον για μια νύχτα, διαμένοντας μακριά από τόπο κατοικίας του για λόγους: α) ψυχαγωγίας, ανάπαυσης, διακοπών, β) κοινωνικής επίσκεψης σε φίλους ή συγγενείς, γ) επαγγελματικές υποχρεώσεις δ) υγεία, ε) θρησκευτικούς, ζ) αθλητικούς κ.λ.π»*(World Organization Tourism,1993, σελ 5-9).

Επιπρόσθετες έννοιες σημαίνουσες για τη κατανόηση του τουρισμού και ειδικά της τουριστικής βιομηχανίας είναι η εισροή πόρων και οι πηγές προέλευσης τους, τα κίνητρα του τουρίστα που καθορίζουν τις επιλογές τους αλλά και έννοιες όπως μαζικός τουρισμός και εναλλακτικός. Προχωρώντας και με βάση τη βιβλιογραφία θα οριστούν οι άνωθεν έννοιες.

Αρχικά με την έννοια τουριστικοί πόροι, οι οποίοι αναφέρονται στις εισπράξεις από τις τουριστικές δράσεις, εννοούνται όλες αυτές οι δράσεις που αναπτύσσονται στα πλαίσια τις τουριστικής δράσης και αυτές είναι οι ακόλουθες: *« α) Ομαδικά και οργανωμένα ταξίδια, διακοπές, εκδρομές β) Διαμονή σε ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα γ) Φαγητό και ποτά δ) Μεταφορές ε) Ψυχαγωγία – πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις στ) Αγορές ζ) Διάφορα»*(WTO,1993, σελ 5-9).

Συνεχίζοντας θα οροθετηθεί ο όρος τουριστικά κίνητρα. Σύμφωνα με τους Αλεξανδράκη Π και Κριτωτάκη Ρ το 2002 τα τουριστικά κίνητρα διαφέρουν από λαό σε λαό και ορίζονται ως εξής: *«Τουριστικά κίνητρα είναι τα επαγγελματικά, τα ψυχαγωγίας, της ευχαρίστησης, της αναζήτησης περιπέτειας, της εκπαίδευσης, της υγείας, του αθλητισμού και της επίσκεψης αρχαιολογικών χώρων»*(Αλεξανδράκη και Κριτωτάκη,2002, σελ 26-32).

Με βάση τα μέχρι τώρα οδηγούμεστε στο συμπέρασμα ότι για να υφίσταται ο τουρισμός ως έννοια θα πρέπει να υπάρχουν δυο τόπο δηλαδή τόπος διαβίωσης και τόπος προορισμού, να υπάρχει αιτία ταξιδιού να υπάρχει διανυκτέρευση στο τόπο προορισμού και τέλος να διαπιστωθεί συγκεκριμένη συναλλαγή από τη πλευρά του τουρίστα στο τόπο στον οποίο ταξιδεύει.

Έχοντας ορίσει την έννοια του τουρισμού, στη επόμενη ενότητα θα προχωρήσουμε με την οριοθέτηση της τουριστικής βιομηχανίας, παρουσιάζοντας το πώς αναπτύχθηκε, τους τομείς που τη πλαισιώνουν και γενικά δίνοντας μια ολοκληρωμένη εικόνα της λειτουργίας της.

2.2 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΠΟΥ ΤΗ ΠΛΑΙΣΙΩΝΟΥΝ

Στη παρούσα ενότητα θα μελετηθεί η τουριστική βιομηχανία. Συγκεκριμένα σύμφωνα με τους Ευαγγέλου Χ και Καραμανίδη Ι το 2002 στη μελέτη τους «*Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ*», διαπιστώθηκε για τη τουριστική βιομηχανία ότι αρχικά το πρώτο πεδίο ανάπτυξης της, βασίστηκε στην ανάγκη των ανθρώπων να μετακινούνται προς διάφορους προορισμούς τους καλοκαιρινούς μήνες (Ευαγγέλου και Καραμανίδη, 2002, σελ 5-8)

Στη συνέχεια με την αύξηση των επιλογών των τουριστών αλλά και των παραγόντων επηρεασμού αυτών των επιλογών τους, όπως το εισόδημα, η βελτίωση των υποδομών, η ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών διασκέδασης κ.λ.π, ισχυροποιήθηκε η τουριστική βιομηχανία και αποτέλεσε έναν τομέα διερεύνησης και μελέτης (Ευαγγέλου και Καραμανίδη, 2002, σελ 5-8).

Όλα τα παραπάνω προσέδωσαν μια μαζικότητα στον τουρισμό αναπτύσσοντας τη τουριστική βιομηχανία και δίνοντας της τη δυνατότητα να επιδρά στην κοινωνία, στο περιβάλλον και κυρίως στην οικονομία ενός τόπου.

Η μαζικότητα πλαισιώθηκε στη πορεία από την εναλλακτικότητα του τουρισμού, ο οποίος έδωσε νέα δυναμική μέσα από την ανάπτυξη επιπρόσθετων μορφών τουρισμού, στις οποίες ενέδιδαν άτομα τα οποία ενδιαφέρονταν να ασχολούνται με εξειδικευμένες μορφές τουριστικών δράσεων.

Η μετάβαση ήταν απόρροια της τεχνολογικής ανάπτυξης, της ανάπτυξης των ειδικών μορφών τουρισμών, της βελτίωσης της ποιότητας ζωής κ.λ.π.

Συγχρόνως σημαίνουν ρόλο έπαιξαν οι αυξημένες απαιτήσεις των τουριστών (Βαρβαρέσος,2002, σελ 108-109). Προκειμένου να οριστεί καλύτερη η λειτουργία της τουριστικής βιομηχανίας, θα προσδιοριστούν παρακάτω οι διακρίσεις που τον πλαισιώνουν.

Αρχικά θα γίνει μια διάκριση με βάση τις δυο μεγάλες κατηγορίες που τον πλαισιώνουν, τον εσωτερικό και εξωτερικό τουρισμό. Σύμφωνα με τον Χρήστου Ε το 1999 *«Ο εσωτερικός τουρισμός συμπεριλαμβάνει όλες τις μετακινήσεις που γίνονται από ημεδαπούς τουρίστες μέσα στην χώρα ή και από αλλοδαπούς, που είναι όμως μόνιμοι κάτοικοι της χώρας»* (Χρήστου,1999, σελ 32-36).

Από την άλλη ο εξωτερικός τουρισμός ορίζεται και πάλι από τον ίδιο συγγραφέας ως: *«Οι μετακινήσεις των ξένων τουριστών μέσα σε μια χώρα, καθώς και των ημεδαπών που όμως μένουν μόνιμα στο εξωτερικό»* (Χρήστου,1999, σελ 32-36). Ο εξωτερικός τουρισμός πλαισιώνεται από τις ακόλουθες μορφές τουρισμού (Κακαρούγκα,2010: <http://www.touristikiekpaideysi.gr/documents/tourism1.pdf>):

1. Ενεργητικός τουρισμός ο οποίος πλαισιώνεται από την διακίνηση ατόμων ή ομάδων κάτω υπό την ιδιότητα του τουρίστα.
2. Παθητικός τουρισμός ο οποίος αναφέρεται στις τουριστικές επιχειρήσεις, οι οποίες αξιοποιούν προς ίδιο όφελος, την ανάγκη των τουριστών να μετακινούνται επιζητώντας το ταξίδι τους να πλαισιώνεται από συγκεκριμένες υπηρεσίες που είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν. Οι υπηρεσίες που παρέχονται σχετίζονται με την ύπαρξη ξενοδοχείων, συγκοινωνιών, οργανωμένων εκδρομών κ.λ.π.

Συνεχίζοντας τη μελέτη της τουριστικής βιομηχανίας αναπτύσσονται και άλλες μορφές διακρίσεων όπως είναι:

1. Ο εποχικός τουρισμός ο οποίος αναφέρεται σε θερινό και χειμερινό τουρισμό. Η τουριστική κίνηση είναι συνεχείς όλο το χρόνο και στόχος των προορισμών είναι να υποδέχονται τουρίστες όλο το χρόνο για να αυξάνουν τα έσοδα τους.
2. Ο ατομικός τουρισμός αναφέρεται στην διοργάνωση τουριστικών δράσεων σ' επίπεδο ατομικών δράσεων. Ο συλλογικός τουρισμός

αναφέρεται στη συλλογική μετακίνηση τουριστών η οποία διοργανώνεται από τουριστικά γραφεία, επιχειρήσεις μεταφορών και οποιαδήποτε άλλη κρατική ή ιδιωτική οργάνωση.

Οι περεταίρω διακρίσεις της τουριστικής βιομηχανίας είναι οι ακόλουθες και σχετίζονται με τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού (Σωτηριάδης,1995, σελ 15-21, Βαρβαρέσος,2002, σελ . 347-390):

1. Κοινωνικός Τουρισμός: Ο κοινωνικός τουρισμός αναφέρεται σε δράσεις που αναπτύσσονται για τη μεγάλη μερίδα των ανθρώπων, οι οποίοι δεν έχουν να επενδύσουν πολλά χρήματα, οπότε και επιδιώκουν να ταξιδεύουν με οικονομικές τιμές και πακέτα διακοπών.
2. Εκπαιδευτικός τουρισμός: Ο εκπαιδευτικός τουρισμός αποτελεί ένα είδος συλλογικού τουρισμού που πραγματοποιείται από ή υπέρ σπουδαστών.
3. Τεχνικός τουρισμός: Ο τεχνικός τουρισμός αποτελεί ένα είδος τουριστικής δράσης που συνδυάζει την απόλαυση της φύσης και των καλλιτεχνικών και πολιτιστικών εκθεμάτων.
4. Αθλητικός τουρισμός: Ο αθλητικός τουρισμός αποτελεί το είδος τουρισμού το οποίο εστιάζει στην ατομική και συλλογική μετακίνηση με στόχο τη παρακολούθηση αθλητικών αγώνων και δράσεων.
5. Θρησκευτικός τουρισμός: Ο θρησκευτικός τουρισμός εστιάζει στην ατομική ή συλλογική μετακίνηση με στόχο την επίσκεψη ιερών τόπων ή τη συμμετοχή σε θρησκευτικές εκδηλώσεις.
6. Μορφωτικός τουρισμός: Ο μορφωτικός τουρισμός εστιάζει στη διερεύνηση των μορφωτικών δεδομένων που αναφέρονται στη βελτίωση των γνώσεων των τουριστών.
7. Αρχαιολογικός τουρισμός: Ο αρχαιολογικός τουρισμός εστιάζει στην επίσκεψη και μελέτη αρχαιολογικών χώρων.
8. Ψυχαγωγικός τουρισμός: Ο ψυχαγωγικός τουρισμός αναφέρεται στη ψυχαγωγία του μετακινούμενου προσώπου με διάφορες διασκέδασεις.
9. Τουρισμός περιπέτειας: Ο τουρισμός περιπέτειας εμπεριέχει δράσεις σχετικές με extreme sports, αποτελεί ειδική μορφή τουρισμού είναι

ακριβή σαν διασκέδαση και επιλέγεται από συγκεκριμένη κατηγορία τουριστών.

10. Θαλάσσιος τουρισμός: Στη παρούσα ενότητα θα γίνει μια περιεκτική αναφοράς το θαλάσσιο τουρισμό, στη συνέχεια θα υπάρξει ειδική αναφορά σε ξεχωριστό κεφάλαιο, μια και αποτελεί μια ευρύτερη κατηγορία ένταξης της κρουαζιέρας. Ο θαλάσσιος τουρισμός αποτελεί το σύνολο των τουριστικών δραστηριοτήτων που αναφέρονται στη θάλασσα με βάση τα σκάφη αναψυχής και τις κρουαζιέρες.

2.3 ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Η τουριστική βιομηχανία συμβάλει σήμερα ενεργά στην ανάπτυξη των οικονομιών των χωρών της Ευρωζώνης και διεθνώς. Σύμφωνα με τους Mathieson A and Wall G το 1982 «*Η τουριστική βιομηχανία συμβάλει θετικά στην ανάπτυξη της οικονομίας, όμως έχει και αρκετά μειονεκτήματα, τα οποία πρέπει να αντιμετωπιστούν*» (Mathieson & Wall, 1982, σελ 99-103). Ο τουρισμός ως φαινόμενο όπως αναπτύσσεται από τον ίδιο, έχει τις ακόλουθες θετικές και αρνητικές επιπτώσεις:

A) Θετικές επιπτώσεις:

1. Η ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας βοηθά ειδικά τους καλοκαιρινούς μήνες στην ανάπτυξη των τουριστικών προορισμών σ' επίπεδο εισροής οικονομικών πόρων. Η τουριστική βιομηχανία επιδρά θετικά στην αύξηση του ΑΕΠ, στην ενίσχυση της απασχόλησης, στον περιορισμό του ισοζυγίου εξωτερικών πληρωμών, στην ενίσχυση της επιχειρηματικότητας.
1. Η τουριστική βιομηχανία βοηθά πολλούς άλλους τομείς της οικονομίας όπως τον αγροτικό τομέα, το τομέα των μεταφορών, τη ναυτική οικονομία, τις κατασκευαστικές εταιρίες, τις επιχειρήσεις εξοπλισμών ξενοδοχείων, το δημόσιο τομέα.

B) Αρνητικές επιπτώσεις:

1. Η τουριστική βιομηχανία επιδρά αρνητικά αποπροσανατολίζοντας κυρίως την επενδυτική δραστηριότητα, επιδρά αρνητικά αλλοιώνοντας πολλές φορές τις ηθικές αξίες μιας περιοχής. Η τουριστική βιομηχανία δημιουργεί πληθωριστικές πιέσεις λόγω του ότι οι τουρίστες ξοδεύουν πιο πολλά χρήματα, πράγμα που επηρεάζει τις τιμές αυξάνοντας τες ενώ επηρεάζει και τη ζήτηση.
2. Η τουριστική βιομηχανία επιδρά αρνητικά στη δομή του περιβάλλοντος. Ο μαζικός τουρισμός επιβαρύνει το περιβάλλον λόγω της αυξημένης συγκέντρωσης τουριστών σε ορισμένες περιοχές σε σχέση με κάποιες άλλες.
3. Η τουριστική βιομηχανία επιδρά αρνητικά στην ιστορική και πολιτιστική δομή ενός τόπου. Η συγκεκριμένη βιομηχανία επιφέρει υποβάθμιση των αρχαιολογικών χώρων ενώ επιφέρει προβλήματα ηχορύπανσης, προβλήματα αισθητικής σε προστατευμένες αρχαιολογικής και πολιτιστικές περιοχές ενός τόπου.

Η τουριστική βιομηχανία στην Ελλάδα, αποτελούσε και αποτελεί σημείο αναφοράς σε σχέση με την ανάπτυξη της χώρας. Με βάση την οικονομική κρίση που βιώνει σήμερα η χώρα, είναι απαραίτητο να γίνουν οι απαραίτητες επενδύσεις ώστε να παραμείνει ανταγωνιστικός και να επιφέρει πόρους και επενδύσεις. Σήμερα είναι βασική η επένδυση σε ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια βελτίωσης των τουριστικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, προκειμένου να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητα. Η επίτευξη βελτίωσης των ποιοτικών κριτηρίων προϋποθέτει επενδύσεις και οικονομικούς πόρους.

2.4 ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στο παρόν κεφάλαιο μελέτηθηκε διεξοδικά ο τουρισμός και σ' επίπεδο έννοιας και φιλοσοφίας αλλά και σ' επίπεδο στήριξης της οικονομίας διεθνώς. Συγχρόνως ορίστηκε η τουριστική βιομηχανία η οποία όπως αναφέρθηκε αποτελεί για πολλές χώρες σήμερα μέσα από τις μορφές της διέξοδο στην οικονομική κρίση, αυτό αποτελεί δεδομένο και για την Ελλάδα. Το κεφάλαιο αυτό αποτέλεσε προοίμιο για το τι θα επακολουθήσει στα επόμενα κεφάλαια. Συγκεκριμένα προσπαθήσαμε να ξεκινήσουμε από το γενικό αναλύοντας το θαλάσσιο τουρισμό και θα συνεχίσουμε στο επόμενο κεφάλαιο με τον ορισμό, ενός μεγάλο τομέα του το θαλάσσιο τουρισμό, ο οποίος αποτελεί το πυρήνα ανάπτυξης της κρουαζιέρας η οποία θα μελετηθεί στη συνέχεια και ξεχωριστά αλλά και σε συνάρτηση με τη ποιότητα που είναι και ένα από τα βασικά αντικείμενα της παρούσας μελέτης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΘΑΛΑΣΣΙΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΟ ΘΑΛΑΣΣΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Μετά το πέρας του δεύτερου παγκοσμίου πολέμου, ο τουρισμός αναπτύχθηκε με ραγδαία βήματα και οι περισσότερες χώρες επένδυσαν σ' αυτόν προκειμένου ν' αυξήσουν τα έσοδα τους και ν' αναπτύξουν την οικονομία τους.

Στην ανάπτυξη του τουρισμού, βοήθησε πάρα πολύ η ανάπτυξη των συγκοινωνιακών μέσων και ειδικά της αεροπορικής συγκοινωνίας. Συγχρόνως ένας επιπρόσθετος θετικός παράγον, ήταν η χρήση του ηλεκτρισμού στις σιδηροδρομικές συγκοινωνίες (Αθηναίος,1999, σελ 23-29). Συγχρόνως ραγδαία ανάπτυξη παρατηρήθηκε και στα θαλάσσια μέσα. Συγκεκριμένα δημιουργήθηκαν πλωτά μέσα τα οποία παρείχαν πολυτελής ανέσεις για τους ταξιδιώτες ενώ υπήρξε και συντόμευση των ταξιδιών. Με τα χρόνια εμφανίστηκε ένα μοντέλο τουρίστα ο οποίος συνδύαζε το ταξίδι με τη ξεκούραση και την απόλαυση.

Τα ταξίδια όμως με πλωτά μέσα έχουν μια ιστορία που χάνεται βαθιά στους αιώνες. Πρώτοι οι Αιγύπτιοι το 2700 π.χ, αξιοποίησαν τις δυνατότητες που τους έδινε ο Νείλος και κάνοντας τη χρήση μονόξυλων αλλά και σχεδίων έκαναν τα πρώτα ταξίδια τα οποία άλλοτε γινόντουσαν για εμπορικούς λόγους και άλλοτε για λόγους αναψυχής.

Οι Ρωμαίοι πολύ αργότερα, οργάνωναν θαλάσσια ταξίδια στα νησιά της μεσογείου από τη Νάπολη. Οι Ολλανδοί έμποροι τον 16^ο αιώνα οργάνωσαν τις πρώτες κρουαζιέρες, αλλά και οι Ιταλοί αριστοκράτες της Βενετίας, έκαναν κρουαζιέρες στη Μεσόγειο με ειδικά προσαρμοσμένα σκάφη.

Το 1844, κατασκευάστηκε το πρώτο κρουαζιερόπλοιο, από την αγγλική εταιρεία Peninsular & Oriental Shipping Company. Το συγκεκριμένο ήταν ένα ξύλινο ατμόπλοιο, το οποίο εκτελούσε ταξίδια τουριστικού ενδιαφέροντος από το Λονδίνο στη Μεσόγειο (Peisley,2002, σελ 121-126

Το συγκεκριμένο κρουαζιερόπλοιο, αποτέλεσε παράδειγμα για εφοπλιστές της εποχής, όπως ο Thomas Cook, ο οποίος ήταν ο πρώτος που επένδυσε στο λεγόμενο ομαδικό ταξίδι. Αργότερα το 1891 η εταιρία Hamburg American Line οργάνωσε κρουαζιέρες από τη Β. Ευρώπη στη Μεσόγειο. Το 1910, κατασκευάστηκε το μεγαλύτερο κρουαζιερόπλοιο το οποίο μπορούσε να μεταφέρει μέχρι και 650 επιβάτες.

Τα μεταναστευτικά ρεύματα των Ευρωπαίων, οι οποίοι έφευγαν από τις χώρες τους για να πάνε να βρουν την τύχη τους στην αναπτυσσόμενη τότε Αμερική, οδήγησαν μέχρι και τον Πρώτο παγκόσμιο πόλεμο στην ανάπτυξη νέων τεχνικών σε σχέση με τη χρήση μηχανών, αλλά και τη ναύλωση διαντλαντικών πλοίων. Εκείνη τη περίοδο για πρώτη φορά αναπτύχθηκε έντονος ανταγωνισμός στη τουριστική και εμπορική ναυτιλία (Peisley,2002, σελ 121-126).

Μέχρι το 1960 ιδρύθηκαν πολλές ναυτιλιακές που δραστηριοποιούνταν και στη κρουαζιέρα. Η αγορά εκείνη τη περίοδο μπορούσε να εξυπηρετήσει 2 εκατομμύρια επιβάτες ετησίως.

Το 1970 ξεκινά μια νέα εποχή για τη κρουαζιέρα, μια και κατασκευάζονται για πρώτη φορά κρουαζιερόπλοια ενιαίας τάξης. Το κρουαζιερόπλοιο δεν είναι πια μέσο μεταφοράς αφού συγκεντρώνει όλους τους κλάδους του τουρισμού με τη παροχή καταλύματος, εστίασης, αναψυχής, ψυχαγωγίας αλλά και άλλες υπηρεσίες, που σχετίζονταν περισσότερο με το τουρισμό και τις διακοπές.

3.2 Η ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΘΑΛΑΣΣΙΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ο θαλάσσιος τουρισμός αναφέρεται στο σύνολο των δράσεων και των τουριστικών δραστηριοτήτων που αναφέρονται στη θάλασσα. Ο θαλάσσιος τουρισμός αναφέρεται κατά κύριο λόγο στα σκάφη αναψυχής. Αυτός ο τομέας του θαλάσσιου τουρισμού αναφέρεται στις περιηγήσεις με κρουαζιερόπλοια. Τα κρουαζιερόπλοια συνδυάζουν από τη μια την πρώτη ξενοδοχειακή υποδομή με περιηγήσεις και από την άλλη το yachting, το οποίο

σχετίζεται με τη χρήση μικρών ή μεγάλων σκαφών που χρησιμοποιούνται για την οργάνωση θαλάσσιων εκδρομών με δεδομένο προορισμό. Τα yachting είναι άλλοτε μισθωμένα και άλλοτε ιδιόκτητα (Γεωργάνου,2006, σελ 8-12).

Το συγκεκριμένο τουριστικό είδος, συμπεριλαμβάνει επιπρόσθετες δραστηριότητες όπως είναι οι ναυταθλητικές δράσεις, οι οποίες σχετίζονται με την ιστιοπλοΐα, με τη χρήση θαλαμηγών αλλά και τουριστικών σκαφών. Σχετικές δράσεις που αναπτύσσονται σ' άλλα υδάτινα στοιχεία όπως λίμνες και ποτάμια, δεν σχετίζονται με το θαλάσσιο τουρισμό, αλλά μ' άλλες δραστηριότητες αναψυχής (Μυλωνόπουλος και Μοίρα,2006, σελ 15-21).

Μια από τις πιο παραγωγικές και οικονομικά συμφέρουσες δραστηριότητες του θαλάσσιου τουρισμού είναι η ναύλωση σκαφών αναψυχής, όπως είναι οι πολυτελές θαλαμηγοί, τα ιστιοφόρα και τα ταχύπλοα σκάφη. Οι δράσεις αυτές εστιάζουν κυρίως σε τουρίστες υψηλής εισοδηματικής στάθμης. Η επόμενη δραστηριότητα η οποία είναι προσοδοφόρα είναι οι κρουαζιέρες, με τις οποίες θ' ασχοληθούμε διεξοδικά στα επόμενα κεφάλαια.

Σήμερα οι σύγχρονες τάσεις της αγοράς της κρουαζιέρας εστιάζει στα μεγάλα και πολυτελή κρουαζιερόπλοια, τα οποία παρέχουν υψηλή ποιότητα διακοπών, μέσα από τα ποιοτικά δεδομένα που πλαισιώνουν τη διανομή σ' αυτά, ενώ συγχρόνως παρέχουν και υψηλή ποιότητα ψυχαγωγίας. Τα τμήματα αγοράς στα οποία εστιάζουν είναι οι τουρίστες της μέσης και υψηλής εισοδηματικής στάθμης.

Σήμερα ο θαλάσσιος τουρισμός μέσα από τις μορφές του εστιάζει στην ταύτιση του τουρίστα με το θαλάσσιο υδάτινο στοιχείου είτε σ' επίπεδο αθλητισμού είτε σ' επίπεδο αναψυχής και ξεκούρασης. Σε παγκόσμιο επίπεδο, τα κράτη καλούνται σήμερα να διαμορφώνουν σταθερή πολιτική σε σχέση με το θαλάσσιο τουρισμό με τη συμμετοχή των ιδιωτικών και δημόσιων φορέων αλλά και με τη συμμετοχή της κοινωνίας (Μυλωνόπουλος και Μοίρα,2006, σελ 15-21).

Η ανάπτυξή του και ειδικά στο τομέα της κρουαζιέρας, προϋποθέτει τη δημιουργία κατάλληλης υποδομής, σε σχέση με τη κατασκευή σύγχρονων και εξοπλισμένων μαρίνων, τον ελλιμενισμό των σκαφών, τον αποτελεσματικό ανεφοδιασμό, τη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών κ.λ.π. Χώρες όπως η Ελλάδα,

που πληρούν τα φυσικά κριτήρια ανάπτυξης του θαλάσσιου τουρισμού αλλά και της κρουαζιέρας και του yachting, θα πρέπει να προβαίνουν σ' επενδύσεις ώστε να την αναπτύξουν αποτελεσματικά. Η ανάπτυξη του επιφέρει οικονομικά οφέλη με την εισροή συναλλάγματος, με την μείωση της ανεργίας αλλά και με την ανάπτυξη των υποδομών.

3.3. Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΘΑΛΑΣΣΙΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο θαλάσσιος τουρισμός είναι πολύ αναπτυγμένος στην Ελλάδα, λόγω των φυσικών δυνατοτήτων της χώρας. Η Ελλάδα διαθέτει πολλές ακτές αλλά και πολλά συμπλέγματα νησιών. Συγχρόνως έχει πολλούς μήνες το χρόνο καλοκαίρι πράγμα που προσελκύει τουρίστες για τουλάχιστον 4 μήνες το χρόνο ενώ και οι καιρικές συνθήκες στη θάλασσα βοηθούν στη διεξαγωγή οργανωμένων, ασφαλών και ποιοτικών ταξιδιών με κρουαζιερόπλοια.

Η Ελλάδα διαθέτει 15.000 χλμ. ακτών, με πολλά απομονωμένα αλλά και πολυσύχναστα νησιά. Όπως προαναφέρθηκε η Ελλάδα έχει πολύ καλό κλίμα πράγμα που της δίνει συγκριτικό πλεονέκτημα σε σχέση με γείτονες χώρες. Τα παραπάνω αποδεικνύουν τους λόγους που η Ελλάδα έχει αναπτύξει το θαλάσσιο τουρισμό (Αλεξάνδρου και Πετροπούλου, 1998, σελ 42-16).

Το χρονικό σημείο εκκίνησης για το θαλάσσιο τουρισμό στην Ελλάδα, αποτελεί η χρονιά 1960. Από εκείνη τη περίοδο και μετά οι τουριστικές υπηρεσίες αναπτύσσονται με ραγδαίους ρυθμούς κυρίως σ' επίπεδο υποδομών, με τη κατασκευή καταλυμάτων, εστιατορίων, χώρων εστίασης αλλά και ενοικιαζόμενων θαλάσσιων σπορ σε παραθαλάσσιες η κοντινές περιοχές.

Ο θαλάσσιος τουρισμός για να αναπτυχθεί ανάγκασε το κράτος να επενδύσει στην ανάπτυξη προβλητών, αλλά και συγκοινωνιακού δικτύου με επενδύσεις που έγιναν σ' αεροδρόμια, λιμάνια και τρένα.

Στο κλάδο της κρουαζιέρας, σήμερα τα κρουαζιερόπλοια με ελληνική σημαία, που πραγματοποιούσαν ολιγοήμερες ή πολυήμερες κρουαζιέρες σε ελληνικούς προορισμούς αλλά και σε τοποθεσίες του εξωτερικού ειδικά σε χώρες της Μεσογείου, είναι άνω των 160.000 τόνων ενώ έχουν δυναμική να

φιλοξενήσουν περισσότερους από 10.000 επιβάτες. Ξένα κρουαζιερόπλοια φέρουν στα ελληνικά νησιά περισσότερους από 50.000 επιβάτες (Γεωργιάδης,2005, σελ 9-15).

Σήμερα αυτό που χαρακτηρίζει τις ελληνικές ακτές είναι η ποικιλομορφία τους, αλλά και η καθαρότητα των νερών τους. Οι ελληνικές παραλίες τα τελευταία χρόνια έχουν κερδίσει πολλές φορές το βραβείο «Γαλάζια Σημαία», πράγμα που τις τοποθετεί στην κορυφή μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών.

Σήμερα ο θαλάσσιος τουρισμός, καλύπτει ένα μεγάλο ποσοστό των εσόδων της τουριστικής βιομηχανίας. Με βάση πρόσφατα στοιχεία αριθμεί περισσότερα από 5.500 σκάφη αναψυχής όπως ιστιοπλοϊκά, γιοτ, ταχύπλοα κ.τ.λ.

Ο θαλάσσιος τουρισμός βοηθά στη μεταφορά της Ελληνικής σημαίας και στη τελευταία νησίδα, ενώ βοηθά πολύ στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας. Σήμερα περισσότερο από ποτέ η Ελλάδα για να αντιμετωπίσει τη κρίση έχει ανάγκη να συνεχίσει να επενδύει στο θαλάσσιο τουρισμό και μέσα από την ανάπτυξη του, ν' αυξήσει τα έσοδα της σ' επίπεδο κράτους αλλά και να καταπολεμήσει φαινόμενα όπως την ανεργία.

Οι βασικές ανταγωνίστριες δυνάμεις στο συγκεκριμένο τομέα είναι η Γαλλία και η Τουρκία, ενώ χώρες όπως το Μαρόκο, η Τυνησία και η Αλγερία έχουν δυνατότητες και επηρεάζουν την ανάπτυξη του Ελληνικού θαλάσσιου τουρισμού και της κρουαζιέρας. Η Ελλάδα καλείται σήμερα να εκμεταλλευτεί περισσότερο από ποτέ το κομμάτι που έχει στην επικράτεια της από τη Δαλματία μέχρι τη Σμύρνη, το οποίο αποτελεί ένα από τα καλύτερα στο κόσμο στην ανάπτυξη της κρουαζιέρας.

Ο νόμος 438 του 1976, ήταν αυτός που έθεσε τις βάσεις ανάπτυξης του θαλάσσιου τουρισμού στην Ελλάδα. Χώρες όπως η Τουρκία, η Γιουγκοσλαβία και η Τυνησία, αντέγραψαν το ελληνικό μοντέλο της Ελλάδας με επιτυχία καταφέροντας να αποτελέσουν και ν' αποτελούν το αντίπαλο δέος για τη χώρα (Γεωργιάδης,2005, σελ 9-15).

Τέλος παρόλο που η Ελλάδα ήταν πρώτη στην ανάπτυξη του yachting, λόγω των συνεχών καθυστερήσεων και της αναληθικότητας της πολιτείας έδωσε το περιθώριο σε χώρες όπως η Τουρκία, η Κροατία καθώς και μικρές

χώρες της Καραϊβικής, να τη φτάσουν και κάποιες χρονιές ακόμα και να την ξεπεράσουν.

Η καθυστέρηση στον εκσυγχρονισμό των έργων υποδομής οδήγησαν σε φθίνουσα πορεία. Το 1999, ψηφίστηκε νόμος 2743, ο οποίος δεν κατάφερε να επιλύσει σημαίνοντα προβλήματα της κρουαζιέρας και του yachting στην Ελλάδα..

Αργότερα ο νόμος 3182 που ψηφίστηκε επί υπουργίας Γιώργου Πασχαλίδη, έδωσε λύσεις σε κάποια προβλήματα. Τα συναρμόδια υπουργεία δεν κατάλαβαν την ανάγκη προσαρμογής του θεσμικού πλαισίου παρά τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ενίσχυση της ναυτιλίας και των ευρωπαϊκών σημαιών (Ευθυμιάτου και Πουλάκου,1997, σελ 62-69).

Η φθίνουσα πορεία, που δυστυχώς πιστοποιείται με τον συνεχώς μειωμένο αριθμό των επαγγελματικών σκαφών συνεχίζεται μέχρι σήμερα, σε αντίθεση με την αυξητική τάση των στόλων των γειτόνων μας και ειδικά της Τουρκίας και της Κροατίας, που ήδη έγιναν πολύ σημαντικοί παίκτες στο θαλάσσιο τουρισμό.

3.4 Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Με βάση τα παραπάνω θα πρέπει να ειπωθεί ότι η Ελλάδα θα πρέπει να εστιάσει με μεγαλύτερη σύνεση και καλύτερο σχεδιασμό, στο σχέδιο ανάπτυξης που είχε σχετικά με το θαλάσσιο τουρισμό και τη κρουαζιέρα. Σήμερα η Ελλάδα πρέπει να βασιστεί στο τρίπτυχο Ναυτιλία, Τουρισμός και Πολιτισμός.

Το τρίπτυχο αυτό με κύριο ενδιαφέρον στο θαλάσσιο τουρισμό και ειδικά στη κρουαζιέρα η οποία σχετίζεται με τη ναυτιλία, ενώ μπορεί να βοηθήσει και στην ανάδειξη του ελληνικού πολιτισμού, θα πρέπει να αποτελέσει για την Ελλάδα τη βάση εξόδου από τη κρίση.

Σύμφωνα με τον Ανωμερίτη Γ το 2010 *«Σημαίνον ρόλο στην ανάπτυξη του θαλάσσιου τουρισμού θα παίζει στο μέλλον η λιμενική οικονομία, αλλά και η θέση του Πειραιά στη Νοτιοανατολική Μεσόγειο»* (Ανωμερίτης,2011:

http://www.express.gr/news/greek_tourism/523209oz_20110928523209.php3).

Σύμφωνα με τον ίδιο «Οι κρουαζιέρες εφεξής θα παίζουν στην τουριστική βιομηχανία σημαίνον ρόλο μια και στην ανάπτυξη τους θα βασιστούν πολλές ελπίδες»

(Ανωμερίτης,2011:

http://www.express.gr/news/greek_tourism/523209oz_20110928523209.php3).

Τέλος θεωρεί ότι ο Πειραιάς θα γίνει το λιμάνι αναφοράς για την κρουαζιέρα, αφού επεκτείνεται με ένδεκα θέσεις ελλιμενισμού κρουαζιερόπλοιων, ενώ πρόκειται να κατασκευαστούν έξι νέοι προβλήτες ώστε να μπορούν να φιλοξενηθούν μεγάλα κρουαζιερόπλοια χωρητικότητας 4.000 επιβατών

(Ανωμερίτης,2011:

http://www.express.gr/news/greek_tourism/523209oz_20110928523209.php3).

3.5 ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο μελετήθηκε ο θαλάσσιος τουρισμός και συγκεκριμένα η κρουαζιέρα ως βάση ανάπτυξης της οικονομίας σε διεθνές επίπεδο αλλά και στην Ελλάδα. Το κεφάλαιο μελέτησε αρχικά ιστορικά την ανάπτυξη του θαλάσσιου τουρισμού, ενώ στη συνέχεια έγινε ειδική αναφορά στην εννοιολογική προσέγγιση του όρου. Τέλος το κεφάλαιο μελέτη τη δυναμική του θαλάσσιου τουρισμού και ειδικά της κρουαζιέρας κάνοντας ειδική μνεία στη δυναμική του συγκεκριμένου κλάδου με δεδομένη την οικονομική κρίση που βιώνει η χώρα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑ

4.1 Ο ΤΟΜΕΑΣ ΤΗΣ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ.

Η κρουαζιέρα αποτελεί ένα περιηγητικό ταξίδι, το οποίο συνδυάζει το ταξίδι στη θάλασσα με την αναψυχή αλλά και την επίσκεψη πολλών και διαφορετικών προορισμών (Γεωργάνου,2006, σελ 12-18). Μια κρουαζιέρα μπορεί να διαρκέσει από 3 ημέρες μέχρι και εβδομάδες. Οι μικρές σε διάρκεια κρουαζιέρες πραγματοποιούνται συνήθως μέσα σ' ένα σαββατοκύριακο ή σε αργίες. Τα μικρά σε διάρκεια ταξίδια γίνονται εντός των χωρικών υδάτων ενός κράτους.

Οι κρουαζιέρες που επιλέγουν συνήθως οι τουρίστες είναι αυτές που διαρκούν συνήθως περισσότερες από επτά ημέρες, προκειμένου ο ταξιδιώτης να έχει το περιθώριο ν' απολαύσει τις διακοπές του και ν' επισκεφτεί περισσότερες από μια τοποθεσίες ή άλλα κράτη (Μυλωνόπουλος κ.α.,2006, σελ 21-26).

Η κρουαζιέρα ως βιομηχανία αναπτύχθηκε από το 1960 και μετά και έκτοτε, η ανάπτυξη της έγινε με ραγδαίους ρυθμούς, της τάξεως του 8,1% το χρόνο. Έχει υπολογιστεί ότι από το 1960 μέχρι και σήμερα έχουν ταξιδέψει περισσότερο από 100 εκατομμύρια επιβάτες με κάποιο κρουαζιερόπλοιο σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο.

Η μεγαλύτερη ανάπτυξη έγινε τη περίοδο 1990-2000 και από τότε η ανάπτυξη της είναι σταθερή και συνεχής. Οι πλοιοκτητρικές εταιρίες ναυλώνουν από τότε όλο και μεγαλύτερα κρουαζιερόπλοια, τα οποία παρέχουν όλο και περισσότερες υπηρεσίες, ενώ εξυπηρετούν όλο και περισσότερους τουρίστες (Peisley, 2002, σελ 121-126).

Παρότι το κόστος μιας κρουαζιέρας είναι αρκετά υψηλό, σήμερα όλο και περισσότεροι άνθρωποι έχουν την οικονομική δυνατότητα ν' απολαύσουν τα προνόμια της κρουαζιέρας, ως εναλλακτική μορφή τουρισμού. Σήμερα λόγω της οικονομικής κρίσης, η ζήτηση έχει σχετικά περιοριστεί σε σχέση με τις κρουαζιέρες εκτός εγχώριων υδάτων, οι τουρίστες επιλέγουν τις μικρές σε

διάρκεια κρουαζιέρες σε κοντινούς προορισμούς (Dowling, 2009, σελ 65-69).

Η κρουαζιέρα αποτελεί ένα All Inclusive πακέτο διακοπών, μια και ο τουρίστας αγοράζει ένα συγκεκριμένο πακέτο, το οποίο πλαισιώνεται από διαμονή, διατροφή αλλά και από ψυχαγωγικές υπηρεσίες. Στη τιμή του εισιτηρίου, δεν συμπεριλαμβάνονται όλες οι προαιρετικές εκδρομές, η κατανάλωση ποτών αλλά και τα φιλοδωρήματα που πιθανόν να επιθυμεί να δώσει ο ταξιδιώτης στο προσωπικό του караβιού (Αλεξάνδρου, 1978, σελ 32-41).

Τα κρουαζιερόπλοια ακολουθούν τον ίδιο προγραμματισμό μέσα σε μια τουριστική περίοδο, επαναλαμβάνοντας ένα παρόμοιο κυκλικό ταξίδι με ίδιο σημείο έναρξης αλλά και σημείο προορισμού. Το κρουαζιερόπλοιο κάνει τους ίδιους σταθμούς στα ίδια λιμάνια ενώ μένει στο κάθε λιμάνι για ίδια χρονική περίοδο.

Στο παρελθόν οι εταιρίες προώθησαν στην αγορά δυο διαφοροποιημένα πακέτα κρουαζιέρας αυτά ήταν τα Cruise and Stay και Cruise and fly. Το πρώτο έδινε τη δυνατότητα στον τουρίστα να παραμείνει σε κάποιο από τα λιμάνια που σταμάταγε το κρουαζιερόπλοιο, μέχρι να επιβιβαστούν ξανά στην επιστροφή. Βασική προϋπόθεση ήταν από τη μια να παραμείνει στο λιμάνι αυτό ο ταξιδιώτης μέχρι να γυρίσει το καράβι και από την άλλη να υπήρχε κενή θέση στην επιστροφή (Wood, 2000, σελ 7-15).

Το δεύτερο πακέτο έδινε τη δυνατότητα στον ταξιδευτή να συνδυάσει τη κρουαζιέρα με αεροπορική μεταφορά στο λιμάνι εκκίνησης. Τα πακέτα αυτά δεν αναπτύχθηκαν αρκετά λόγω του ότι δημιουργούσαν προβλήματα στη πληρότητα των πλοίων και στο κόστος του εισιτηρίου.

4.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Σύμφωνα με τον Λυριντζάκη Σ το 2007 *«Το Κρουαζιερόπλοιο ως όνομα προέρχεται εκ του Αγγλικού όρου cruise ship, και αποτελεί από μόνο του μια ειδική κατηγορία πλοίου που πραγματοποιεί κρουαζιέρες. Ως αρχαιότερο τέτοιο ταξίδι φέρεται η Αργοναυτική εκστρατεία και αμέσως μετά η*

Οδύσσεια».(Λυριντζάκη,2007, σελ 15-21)

Στην αρχαία Ελλάδα η ναυτιλία ήταν πολύ αναπτυγμένη. Ο λόγος ανάπτυξης εναπόκειται κυρίως σ' επαγγελματικές δραστηριότητες σε σχέση με το εμπόριο και τη ναυτιλία. Το 3^ο αιώνα π.χ έγινε το πρώτο ταξίδι αναψυχής με το «πλοίο» Συρακούσια. Το πλοίο αυτό σχεδιάστηκε από τον Αρχία, ενώ συνέβαλε και ο Αρχιμήδης. Το πλοίο ναυπηγήθηκε από τον Φιλέα για λογαριασμό του Ιέρωνα, τύραννου των Συρακουσών, είχε 30 δωμάτια, ναό της Αφροδίτης, βιβλιοθήκη και κήπο (Διακομηγάλης,2009, σελ 128-135).

Η Κλεοπάτρα είχε δική της πολυτελή θαλαμηγό, ενώ οι Πτολεμαίοι όπως αναφέρουν αρκετοί ιστορικοί είχαν στην κατοχή τους περισσότερα από 800 πολυτελή πλοία. Αργότερα οι Ρωμαίοι επισκέπτονταν με πολυτελή καράβια ελληνικές πόλεις για να παρακολουθήσουν διάφορες θεατρικές παραστάσεις (Διακομηγάλης,2009, σελ 128-135).

Το 15^ο αιώνα μ.Χ στη Βενετία διοργανώνονταν ταξίδια με στόχο τη διακίνηση προσκυνητών στους Άγιους Τόπους. Αργότερα το 17^ο αιώνα οι Άγγλοι διοργάνωναν μια μορφή κρουαζιέρας, προκειμένου να επισκεφτούν αρχαία μνημεία με στόχο την επιμόρφωση και τη ψυχαγωγία σε περιοχές της Μεσογείου (Λυριντζάκη,2007:από <http://www.patris.gr/articles/104821?PHPSESSID=>).

Ο Arthur Anderson ο οποίος ήταν ο ιδρυτής μιας από τις πιο επώνυμες ναυτιλιακές εταιρίες τη δεκαετία του 1800, πρότεινε πρώτος τη πραγματοποίηση κρουαζιέρας από την Αγγλία στα νησιά Φερόες με στόχο την αναψυχή των ταξιδιωτών. Αργότερα το 1842 ο Thomas Cook προώθησε στην αγορά το πρώτο ιστορικά τουριστικό πακέτο το οποίο έγινε με τρένο, μια και ήταν ακόμα δύσκολο να γίνει με τα ατμόπλοια της εποχής.

Οι μεταναστευτικές τάσεις εκείνης της περιόδου, οδήγησε τους Αμερικάνους στην ναύλωση μεγάλων караβιών, τα οποία παρείχαν πολλές ανέσεις στους ταξιδιώτες και είχαν τη δυνατότητα να κάνουν υπερατλαντικά ταξίδια. Τα πλοία αυτά μετά το πέρας του Α Παγκοσμίου Πολέμου χρησιμοποιήθηκαν ως κρουαζιερόπλοια. Στόχος των τότε εταιρειών ήταν να κατασκευάζουν πλοία τα οποία πέρα από υψηλής ποιότητας υπηρεσίες να ταξιδεύουν και γρήγορα ώστε να φτάνει ο ταξιδιώτης άμεσα και με ασφάλεια

στο προορισμό του (Μυλωνόπουλος & Μοίρα, 2004: http://e-jst.teiath.gr/issue_2_2006/moira.pdf).

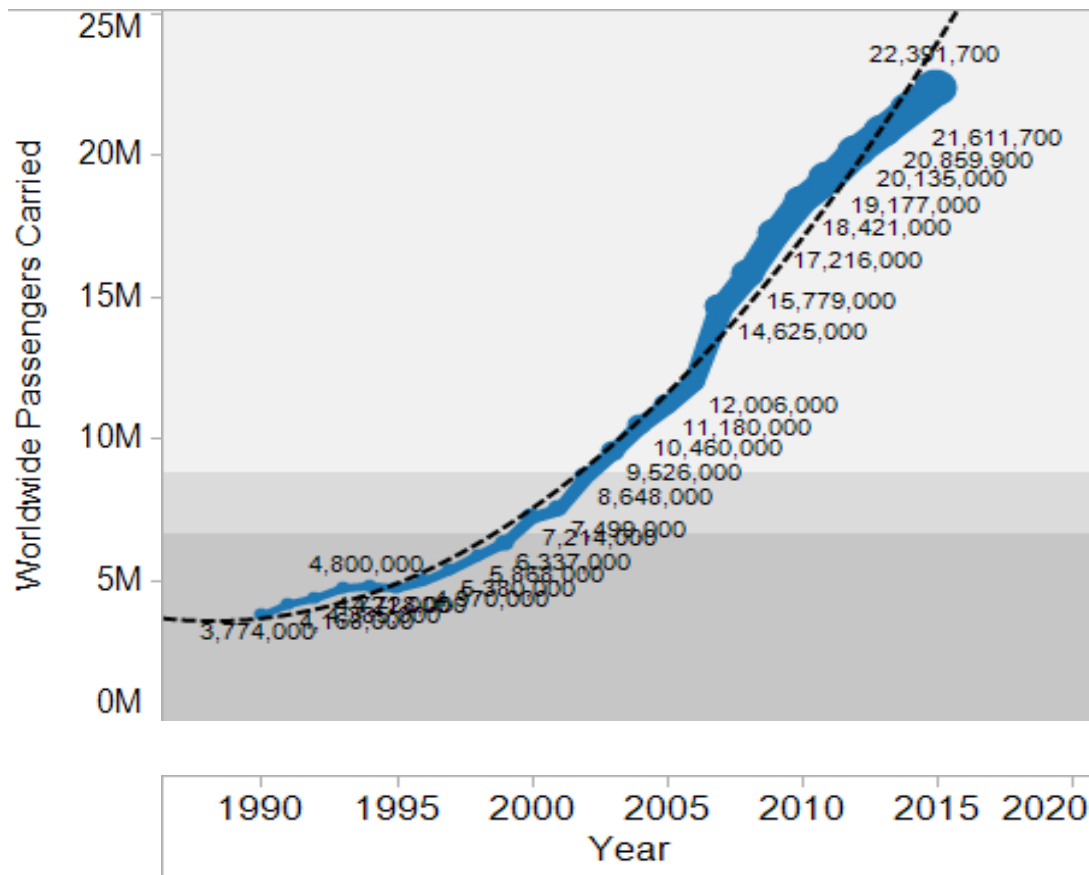
Το 1955, στην Ελλάδα, ναυλώθηκε το πρώτο κρουαζιερόπλοιο με το όνομα «Σεμίραμις», το οποίο ήταν ιδιοκτησία του Ποταμιάνου και κινήθηκε στα ελληνικά νησιά. Άλλα πλοία ήταν ο «Αγαμέμνων» και ο «Αχιλλεύς» που ανέκανε στον Ωνάση και τα κρουαζιερόπλοια «Μιαούλης» και «Καραϊσκάκης».

Η ανάπτυξη του αεροπλάνου, ανάγκασε πολλές εταιρίες να μετατρέψουν πολλά καράβια τους για να μην τα παροπλίσουν σε κρουαζιερόπλοια. Προκειμένου να χρησιμοποιηθούν γι' αυτό το σκοπό ενισχύθηκαν με χώρους εστίασης, πισίνες και δημιουργήθηκαν χώροι ψυχαγωγίας.

Τέλος μετά το 1970 ξεκινά η παραγωγή πλοίων τα οποία χρησιμοποιούνταν αποκλειστικά ως κρουαζιερόπλοια. Βασικός τους προορισμός ήταν η Καραϊβική αλλά και ταξίδια όλο τον υπόλοιπο κόσμο (Ρούπας & Λαλούμης, 1998, σελ 56-68).

4.3 Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΗΣ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ.

Παγκοσμίως, ο τομέας της κρουαζιέρας έχει ετήσιο ρυθμός αύξησης του 7,38% από το 1990. Το 1990 την κατασκευή νέων πλοίων από τις εταιρίες κρουαζιέρας είχε ως αποτέλεσμα την προσθήκη επιπλέον 15.000 κλινών μια αύξηση της τάξεως του 26% από το 1987. Κατά τη διάρκεια των επόμενων δύο δεκαετιών οι εταιρίες άρχισαν να αναπτύσσονται όλο και περισσότερο. Σήμερα η κρουαζιέρα αντιπροσωπεύει ποσοστό μόλις 2% έως 4% του μεριδίου αγοράς στο σύνολο της τουριστικής βιομηχανίας και έτσι διαπιστώνεται ότι εξακολουθεί να υπάρχει άφθονος χώρος για την περαιτέρω ανάπτυξη της.



(Cruise Market Watch <http://www.cruisemarketwatch.com/growth/>)

Τη χρονιά 2010-2011, πάνω από 13 εκατομμύρια άνθρωποι πραγματοποίησαν κρουαζιέρες. Ανά τον κόσμο υπήρξαν πάνω από 250 κρουαζιερόπλοια τα οποία πραγματοποίησαν κρουαζιέρες ολόκληρη τη χρονιά. Τα πλοία αυτά μέχρι και σήμερα τα διαχειρίζονται 40 περίπου πλοιοκτητρικές εταιρίες, ενώ υπάρχουν και δεκάδες μικρότερες. Η επαφή με αυτές γινόταν και γίνεται μέχρι και σήμερα μέσω τουριστικών πρακτορείων και tour operators.

Οι μεγαλύτερες αγορές στη κρουαζιέρα είναι αυτές των ΗΠΑ και της Ευρώπης, οι οποίες έχουν το μεγαλύτερο μερίδιο στη παγκόσμια αγορά. Με βάση τις προβλέψεις της Cruise Market Watch μέσα στο 2012 προβλέπεται σε παγκόσμια κλίμακα, μεγάλη αύξηση των τουριστών που θα ταξιδέψουν με κρουαζιερόπλοιο. Η αύξηση αυτή θα είναι της τάξεως του 5,6%, που θα αντιστοιχεί σε 20,3 εκατομμύρια επιβάτες και τζίρο της τάξεως των 34,1 δις Δολαρίων.

Μέχρι το 2015 προβλέπεται ότι οι επιβάτες κρουαζιέρας θα ξεπεράσουν τα 22,5 εκατομμύρια. Σε σχέση με την χωρητικότητα το έτος 2012 ο παγκόσμιος στόλος κρουαζιεροπλοίων θα αποτελείται από 256 πλοία δυναμικότητας 425.780 επιβατών, τα οποία θα προσδώσουν μια αύξηση της τάξεως του 4,5%. Το 2012 θα προστεθούν άλλα επτά νέα πλοία δυναμικότητας 18500 επιβατών.

Μέσα στο 2013 και 2014, θα κατασκευαστούν άλλα οκτώ πλοία δυναμικότητας 24500 επιβατών. Τα αναμενόμενα έσοδα για το 2012 θα είναι 34 δις Δολάρια, ενώ για το 2013 και 2014 θα φτάσουν στα 2,5 δις δολάρια.

Growth of Worldwide Passengers Carried

YEAR	North America	Europe	Other	Worldwide Pas..
2008	10,870,400	4,124,100	1,784,500	15,779,000
2009	10,887,100	4,338,900	1,990,100	17,216,000
2010	11,748,700	4,452,900	2,219,500	18,421,000
2011	12,176,700	4,683,600	2,316,700	19,177,000
2012	12,582,200	5,053,400	2,499,600	20,135,000
2013	12,972,300	5,260,600	2,627,100	20,859,900
2014	13,374,400	5,476,200	2,761,100	21,611,700
2015	13,789,000	5,700,800	2,901,900	22,391,700

(Cruise Market Watch <http://www.cruisemarketwatch.com/growth/>)

Σήμερα τη πρώτη θέση στη παγκόσμια κατάταξη της κρουαζιέρας είναι η CARNIVAL με 103 πλοία, η οποία έχει δυναμική 209500 επιβατών, ποσοστό 49,2% του παγκόσμιου μεριδίου αγοράς. Στη δεύτερη θέση τοποθετείται η Royal Caribbean με 40 πλοία δυναμικότητας 96270 επιβατών και ποσοστό 23,8%. Στη Τρίτη θέση τοποθετείται η MSC με 12 πλοία και δυναμικότητα 27750 επιβατών. Τέλος στη τέταρτη θέση τοποθετείται η NORWEGIAN CRUISE LINES με 11 πλοία δυναμικότητας 26280 επιβατών. Οι τέσσερις αυτές εταιρίες καταλαμβάνουν το 82% του παγκόσμιου μεριδίου αγοράς. Τέλος σε παγκόσμια κλίμακα το βασικό λιμάνι επιβίβασης είναι το MIAMI και το λιμάνι προορισμού είναι οι Μπαχάμες (Λάμπρου, 2012: <http://www.mediashipping.gr/?q=node/7860>).

4.4 Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο τουρισμός προσφέρει μέσο όρο 8% στο ΑΕΠ της Ελλάδας, ενώ πολλαπλασιαστικά μπορεί να φτάσει και μέχρι το 16%. Σύμφωνα με τον πρώην πρωθυπουργό, Γ. Παπανδρέου (2009), σε δήλωση που έκανε στο περιοδικό ΑΓΡΟΡΑΜΑ, *«Ο τουρισμός σήμερα στη χώρα μας αποτελεί τη βαριά βιομηχανία της χώρας, αλλά χάνουμε, και σε αυτό τον τομέα, σταθερά στην ανταγωνιστικότητα σε διεθνές επίπεδο, τα τελευταία χρόνια. Και είναι η ελληνική ταυτότητα στον τουρισμό, που πρέπει και μπορεί ν' αποτελέσει στρατηγική επιλογή, όραμα και συγκριτικό μας πλεονέκτημα, το οποίο βεβαίως συνδυάζεται κάλλιστα, άριστα, θα έλεγα και απαραίτητα, με τη ποιότητα υπηρεσιών»* (Παπανδρέου, 2009, σελ 9-12).

Σήμερα τα τοπικά σύμφωνα ποιότητας αποτελούν τη βάση συμφωνίας όλων των εμπλεκομένων στο κλάδο του τουρισμού. Τα σύμφωνα αυτά εστιάζουν στη συνεργασία και άμιλλα για ποιοτικές υπηρεσίες τουρισμού, για τη διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος πλαισιώνοντας το με στοιχεία παραδοσιακής κληρονομιάς (αρχιτεκτονική, γαστρονομία κλπ) (Παπανδρέου, 2009, σελ 9-12).

Η τουριστική βιομηχανία της χώρας βασιζόμενη ειδικά στο θαλάσσιο τουρισμό και στη κρουαζιέρα συμμετέχει με μεγάλα ποσοστά στην οικονομία της χώρας. Η Ελλάδα ειδικά στη κρουαζιέρα καλείται στο μέλλον να επενδύσει σε νέες υποδομές, στο σχεδιασμό νέων ταξιδιών, στη παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών ειδικά στον Πολιτισμό και την Αναψυχή.

Σήμερα στην Ελλάδα με βάση και τη παρούσα οικονομική κρίση, η κρουαζιέρα αποτελεί ένα κλάδο στον οποίο μπορεί να βασιστεί η χώρα προκειμένου να αυξήσει τις εισροές τουριστών άρα και τα έσοδα της. Προκειμένου να γίνει αυτό η εφαρμογή της ποιότητας σ' όλες τις εκφάνσεις της κρουαζιέρας είναι απαραίτητη. Σύμφωνα με τον Γ. Ανωμερίτη το 2011, στη «πρώτη συνεδρίαση της Επιτροπής Λιμένων Κρουαζιέρας», «Η κρουαζιέρα είναι ένα κυκλικό ταξίδι και πρέπει όλοι οι κρίκοι της λιμενικής βιομηχανίας να παρέχουν τις ίδιες υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, με σύγχρονες υποδομές και ασφάλεια»

(Γ. Ανωμερίτης, 2011:

<http://news.travelling.gr/2011/10/%CE%B3%CE%B9%CF%8E%CF%81%CE%B3%CE%BF%CF%82-%CE%B1%CE%BD%CF%89%CE%BC%CE%B5%CF%81%CE%AF%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B7-%CE%BA%CF%81%CE%BF%CF%85%CE%B1%CE%B6%CE%B9%CE%AD%CF%81%CE%B1-%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B1/>).

Επίσης, ο ίδιος εστίασε στη σημασία της λιμενικής ανάπτυξης, η οποία σε συνδυασμό με το ρόλο της κρουαζιέρας θα επιφέρει την ανάπτυξη στην ελληνική τουριστική βιομηχανία

(Γ.Ανωμερίτης, 2011:

<http://news.travelling.gr/2011/10/%CE%B3%CE%B9%CF%8E%CF%81%CE%B3%CE%BF%CF%82-%CE%B1%CE%BD%CF%89%CE%BC%CE%B5%CF%81%CE%AF%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B7-%CE%BA%CF%81%CE%BF%CF%85%CE%B1%CE%B6%CE%B9%CE%AD%CF%81%CE%B1-%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B1/>). Το λιμάνι του Πειραιά ειδικά στο μέλλον, θα γίνει το σημείο υποδοχής για τα κρουαζιερόπλοια. Συγκεκριμένα σήμερα επεκτείνεται με ένδεκα θέσεις υποδοχής κρουαζιερόπλοιων, ενώ θα ενισχυθεί στο μέλλον με έξι νέες προβλήτες οι οποίες θα υποδέχονται κρουαζιερόπλοια χωρητικότητας 4000 επιβατών.

Στη παρούσα φάση τα δίκτυα επιχειρήσεων που ασχολούνται με την κρουαζιέρα, προσπαθούν να επενδύσουν στη ποιότητα, τη φήμη και το μάρκετινγκ. Τα δίκτυα επιχειρήσεων σ' επίπεδο κρουαζιέρας, θα μπορούσαν σήμερα να συνεργαστούν για τη καλύτερη ανάπτυξη της κρουαζιέρας στην Ελλάδα.

Τα κρουαζιερόπλοια, όπως και όλες οι επιχειρηματικές μονάδες, εστιάζουν στην ικανοποίηση των πελατών, στην απόκτηση πιστής πελατείας, στην αύξηση των μεριδίων τους και τέλος στην αύξηση των κερδών τους. Βασικό ρόλο στις δράσεις αυτές παίζει η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Με βάση τους Meyer και Westerbarkey το 1996 «*Η ικανοποίηση*

των πελατών στα κρουαζιερόπλοια είναι ευθέως ανάλογη με το προσφερόμενο επίπεδο ποιότητας» (Meyer & Westerbakey, 1996:185-196).

Ο σημερινός πελάτης ενός κρουαζιερόπλοιου απαιτεί σήμερα εκτός από τη κάλυψη των βασικών του αναγκών επιπρόσθετες παροχές, οι οποίες να βασίζονται κυρίως στη ποιότητα.

Καθώς η τουριστική αγορά αναπτύσσεται με έντονους ρυθμούς, τα κρουαζιερόπλοια που προσφέρουν διαφοροποιημένες υπηρεσίες είναι περισσότερο ανταγωνιστικά. Για το λόγο αυτό, η διοίκηση κάθε κρουαζιερόπλοιου θα πρέπει να έχει ως στόχο της όχι μόνο την ικανοποίηση των πελατών του, αλλά και την υπέρβασή τους (Παντόπουλος, 2011: <http://www.traveldailynews.gr/columns/article/1983>).

Σήμερα υπάρχει η πρόθεση από την Ελληνική Κυβέρνηση να δημιουργήσει μια τάση ενδιαφέροντος των ξένων εταιριών κρουαζιερόπλοιων προκειμένου να καταστούν τα ελληνικά λιμάνια σταθμοί επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών ειδικά για τις κρουαζιέρες προς την Ανατολική Μεσόγειο και την Μαύρη Θάλασσα (Λάμπρου, 2012: <http://www.mediashipping.gr/?q=node/7860>). Προκειμένου να γίνει αυτό το ελληνικό κράτος έχει εφαρμόσει μέτρα όπως την άρση του καμποτάζ. Επιπρόσθετα θα εφαρμοστούν τα ακόλουθα (Λάμπρου, 2012: <http://www.mediashipping.gr/?q=node/7860>):

1. Διαφοροποίηση σ' επίπεδο στρατηγικής μάρκετινγκ, η οποία αναπτύσσεται μέσα από ειδικό τμήμα κρουαζιέρας.
2. Ειδικές ρυθμίσεις σε σχέση με τη λειτουργία των αρχαιολογικών χώρων αλλά και τη διερεύνηση των ωρών λειτουργίας.
3. Έκδοση visa με νέα visa centers στην Τουρκία, Κωνσταντινούπολη, Σμύρνη, Αττάλεια.
4. Ανάπτυξη μιας Συμβουλευτικής Επιτροπής για Κρουαζιέρες, με τη συμμετοχή εταιριών κρουαζιερόπλοιων.
5. Μείωση των λιμενικών τελών στον Πειραιά μέχρι και 30% έκπτωσης.

6. Δημιουργία τερματικών σταθμών κρουαζιερόπλοιων από ιδιώτες.
7. Η ΟΛΠ ΑΕ θα επενδύσει 420 εκατομμύρια ευρώ για την κρουαζιέρα. Εκ των οποίων τα 230 εκατομμύρια ευρώ θα επενδυθούν στον Πειραιά για την επέκταση του λιμανιού αλλά και για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Η χρηματοδότηση το πιο πιθανό θα γίνει μέσω ΕΣΠΑ. Τα υπόλοιπα ποσά θα επενδυθούν για την κατασκευή monorail.

4.4.1 ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ

Σύμφωνα με τον Τσαμόπουλο Μ το 2011, *«Ο φυσικός και πολιτιστικός πλούτος της Ελλάδας την τοποθετούν αναμφίβολα υψηλά στη λίστα των τουριστικών προορισμών σε παγκόσμιο επίπεδο»*. Λόγω και της οικονομικής κρίσης, η ανάπτυξη του θαλάσσιου τουρισμού αποτελεί αυτοσκοπό για την Ελλάδα, μια και όπως θα αναλυθεί και παρακάτω έχει τεράστια δυναμική ειδικά στο τομέα της κρουαζιέρας, στη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου (Τσαμόπουλος, 2011, σελ 12-19).

Μέσα από την ανάπτυξη του θαλάσσιου τουρισμού θα επέλθει και η ενίσχυση των λιμανιών αλλά και της ναυπηγοεπισκευαστικής βιομηχανίας αλλά και της επάνδρωσης των κρουαζιερόπλοιων και των σκαφών αναψυχής. Η κρουαζιέρα με βάση και τα στοιχεία που θα δοθούν παρακάτω είναι παγκοσμίως ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενος τουριστικός κλάδος, πράγμα που τον καθιστά και αναγκαίο για την Ελλάδα.

Σήμερα παγκόσμιος αλλά και στην Ελλάδα η κρουαζιέρα θα πρέπει να ανταπεξέλθει σε διάφορες περιβαλλοντικές προκλήσεις. Οι κλιματικές αλλαγές επηρεάζουν τη κρουαζιέρα και οι επιχειρήσεις του κλάδου δίνουν μεγάλη βαρύτητα στον έλεγχο και τις επιδράσεις του περιβάλλοντος. Συγχρόνως ένας άλλος τομέας που εστιάζουν οι εταιρίες είναι η ενεργειακή αποδοτικότητα, η οποία θεωρείται ότι ενισχύει την ανταγωνιστικότητα αλλά και τη σωστή λειτουργία των πλοίων, σ' επίπεδο καλύτερης λειτουργίας και προστασίας του περιβάλλοντος

Στην Ανατολική Μεσόγειο, ο Πειραιάς για τη περίοδο 2002-2011 αποτέλεσε το βασικό λιμάνι αναφοράς. Συγκεκριμένα η κίνηση επιβατών κρουαζιέρας αυξήθηκε πάνω από 300% ενώ η χρήση του λιμανιού από κρουαζιερόπλοια αυξήθηκε κατά 138% (Τσαμόπουλος, 2011, σελ 12-19).

Σε σχέση με την Ανατολική Μεσόγειο και τη Μαύρη Θάλασσα, οι αριθμοί δηλώνουν, ότι η Ελλάδα, αποτελεί το δεύτερο πιο δημοφιλή προορισμό μετά την Καραϊβική με προοπτικές αύξησης ειδικά στους Ευρωπαίους. Τα στοιχεία του 2011, δηλώνουν τη σημασία της άρσης του καμποτάζ και πως αυτή θα αυξήσει την εισροή πλοίων αλλά και συναλλάγματος.

Μέσα στο 2011 στο Πειραιά αγκυροβόλησαν 936 κρουαζιερόπλοια τα οποία έφεραν 2.500 εκατομμύρια επιβάτες, δηλαδή 2,5% αύξηση σε σχέση με το 2010, όπου είχαν έρθει 1,86 εκατομμύρια επιβάτες. Από τους παραπάνω επιβάτες οι 455000 ήταν επιβιβαζόμενοι και αποβιβαζόμενοι στον Πειραιά, ενώ οι υπόλοιποι ήταν διερχόμενοι.

Ο Πειραιάς προσελκύει τόσο κρουαζιερόπλοια λόγω της χρέωσης χαμηλών τελών, τα οποία θα παραμείνουν τα ίδια μέχρι και το 2016. Κλείνοντας την ενότητα θα γίνει αναφορά στα προβλήματα που θα πρέπει να επιλυθούν για να ενισχυθεί περαιτέρω ο κλάδος της κρουαζιέρας στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα τα προβλήματα αυτά είναι τα ακόλουθα (Λάμπρου, 2012: <http://www.mediashipping.gr/?q=node/7860>):

1. Ασφυκτικές συνθήκες στο Πειραιά, πράγμα που δημιουργεί αρνητική εικόνα στους επιβάτες. Οι συνθήκες αυτές στο λιμάνι δικαιολογούνται από την καθημερινή εξυπηρέτηση εκατοντάδων δρομολογίων και επιβατών ειδικά το καλοκαίρι. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα πολλοί επιβάτες να μένουν στα πλοία με αποτέλεσμα να μην ενισχύονται οικονομικά οι επιχειρήσεις στο λιμάνι.
2. Ένας άλλος παράγοντας είναι ο μεγάλος χρόνος παραμονής των κρουαζιερόπλοιων έξω από το λιμάνι του Πειραιά. Αυτό συμβαίνει επειδή δίνεται πάντα προτεραιότητα στα ακτοπλοϊκά πλοία με αποτέλεσμα οι επιβάτες να υπομένουν καθυστερήσεις οι οποίες πολλές φορές του αναγκάζουν να χάνουν προγραμματισμένες πτήσεις και εκδρομές.

3. Τέλος υπάρχουν πολλά προβλήματα ασφάλειας.

Με βάση την αναφορά στα παραπάνω προβλήματα, θεωρούνται ως λύσεις αντιμετώπισης η δημιουργία υπόγειας σήραγγας η οποία θα ξεκινά από το κεντρικό λιμάνι και θα καταλήγει στο στάδιο Ειρήνης και Φιλίας. Ακόμα ως λύση θεωρείται η δημιουργία λιμενικών εγκαταστάσεων μόνο για τα κρουαζιερόπλοια στο Δέλτα Φαλήρου.

Κλείνοντας θα πρέπει να γίνει αναφορά ότι πέρα από την κρουαζιέρα ένας συγγενείς τομέας που μπορεί να επιφέρει κέρδη στην ελληνική οικονομία είναι το yachting, το οποίο η Ελλάδα μπορεί να το υποστηρίξει έχοντας 16.000 χλμ ακτογραμμή και πάνω από 400 νησιά στο Αιγαίο και το Ιόνιο.

Στην Ελλάδα στα πρότυπα του εξωτερικού για τους προαναφερμένους κλάδους υπάρχουν εταιρίες οι οποίες παρέχουν στις μαρίνες και τα λιμάνια πιστοποιήσεις συστημάτων διαχείρισης σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας 9001, περιβαλλοντικής διαχείρισης 14001, ενεργειακής διαχείρισης 50001, Υγείας & Ασφάλειας στην εργασία OHSAS 18001, και τέλος πιστοποίηση για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του κώδικα ISPS ως προς την ασφάλεια.

Παρακάτω θα γίνει η ανάλυση κάποιων εταιριών και κρουαζιερόπλοιων στην Ελλάδα. Αυτές είναι οι ακόλουθες (Γεωργάνου, Υ., (2006:12-18)

1. Royal Olympic Cruises: Η εταιρία «Ηπειρωτική» ιδρύθηκε από τον Τάσο Ποταμίανο το 1954. Η εταιρία από τη στιγμή ίδρυσης της εντάχθηκε στο χώρο της κρουαζιέρας διοργανώνοντας εσωτερικά τριήμερα ή πενταήμερα ταξίδια. Η «Sun Line», ιδρύθηκε το 1958 από τους Χαράλαμπο και Ισαβέλλα Κιουσέογλου, οι οποίοι οργάνωναν κρουαζιέρες στο Αιγαίο, ενώ στη συνέχεια διοργάνωνε ταξίδια στη Μεσόγειο και την Καραϊβική. Η συνένωση των δυο εταιριών, το 1995, δημιούργησε την «Royal Olympic Cruises». Η εταιρία το 1998 εντάχθηκε στο Αμερικανικό Χρηματιστήριο (NASDAQ). Τα κρουαζιερόπλοια της εταιρίας είναι τα εξής:

Πίνακας 4.1 –Τα Κρουαζιερόπλοια της εταιρίας

Όνομα	Τόνοι	Μήκος	Πλάτος	Ταχύτητα	Επιβάτες	Πλήρωμα
Olympia Voyager	25.000	180 μ.	26 μ.	28 ν.μ	836	360
Olympia Explorer	25.000	180 μ.	26 μ.	28 ν.μ.	836	360
Stella Solaris	18.000	166 μ.	22 μ.	18 ν.μ.	628	320Α
World Renaissance	12.000	150 μ.	21 μ.	16 ν.μ.	474	230
Triton	14.000	148 μ.	22 μ.	22 ν.μ.	676	300
Olympia Countess	18.000	164 μ.	23 μ.	18,5 ν.μ.	814	350
Odysseus	12.000	147 μ.	19 μ.	17 ν.μ.	448	200

Πηγή: Γεωργάνου, Υ.,(2006), Η αγορά της κρουαζιέρας στην Ελλάδα, Στρατηγική ανάλυση του κλάδου», Πανεπιστήμιο Πειραιά.

Η εταιρία έκλεισε το 2004, λόγω αδυναμία πληρωμής των υποχρεώσεων της.

2. Zeus Group: Ο όμιλος εταιρών Zeus Group, ξεκίνησε τη λειτουργία του το 1951 και ειδικεύτηκε στα σκάφη αναψυχής. Το 2002 είχε το μεγαλύτερο στόλο από yachts. Τα σκάφη του μπορούσαν να φιλοξενήσουν 20 έως 49 επιβάτες. Ο όμιλος έχει πολλά γραφεία σε όλο τον κόσμο. Οι εταιρίες που υπάγονται στον όμιλο είναι:

- Zeus Casual Cruises.
- Galileo Cruises.
- Harmony Cruises.

Ο στόλος του αποτελείται από σκάφη αναψυχής που πραγματοποιούν κρουαζιέρες στα ελληνικά νησιά και δεν έχουν χαρακτηριστικά κρουαζιερόπλοιων. Τα πλοία της όμως θεωρούνται ως κρουαζιερόπλοια αφού έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

1. Αγκυροβολούν καθημερινά σε διαφορετικό λιμάνι.
2. Πραγματοποιούν κυκλικά ταξίδια.
3. Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι υψηλού επιπέδου.
4. Όλα τα γεύματα συμπεριλαμβάνονται στη τιμή εισιτηρίου.

Το συγκριτικό του πλεονέκτημα αναφέρεται στο μικρό αριθμό επιβατών, με αποτέλεσμα ο καθένας από αυτός να νοιώθει ότι το ταξίδι προσαρμόζεται στις ανάγκες του.

3. Golden Star Cruises: Η εταιρία αυτή είναι μια ελληνική πλοιοκτητρία εταιρία, η οποία βασίζεται κυρίως στην οξυδέρκεια και πρωτοβουλία του ιδιοκτήτη της. Ιδρυτής της και διευθύνων σύμβουλος είναι ο Καπετάνιος Ανάργυρος Αγγελόπουλος. Ο ιδιοκτήτης της εταιρίας ξεκίνησε τη δράση του το 1974, όπου και αγόρασε δυο φορτηγά πλοία ιδρύοντας την Dolphin Hellas Limited, η οποία αργότερα μετονομάστηκε Golden Star Cruises, η οποία λειτούργησε έως και το 1976, όμως λόγω της κρίσης στη ναυτιλία αναγκάστηκε να πουλήσει τα δυο φορτηγά πλοία της και να δραστηριοποιηθεί στο κλάδο της κρουαζιέρας, αγοράζοντας το πρώτο της κρουαζιερόπλοιο με το όνομα «Albatros».

Το διάστημα 1976-1978, το κρουαζιερόπλοιο ταξίδευε υπό τη Κυπριακή σημαία. Το έτος 1980 από Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης έγινε Ανώνυμη. Μετά από πέντε χρόνια η εταιρία πούλησε το «Albatros» και έμεινε με ένα κρουαζιερόπλοιο. Η εταιρία συνεχίζει σήμερα με ένα κρουαζιερόπλοιο, το Aegean I πραγματοποιώντας οργανωμένες 3ήμερες και 4ήμερες κρουαζιέρες στα Ελληνικά νησιά και τη Τουρκία. Από το 2006 και μετά η εταιρία έχει στη κατοχή της και το «Ocean Monarch».

4. Celebrity Cruises: Η εταιρία κατέχει 9 κρουαζιερόπλοια και μεταφέρει κάθε χρόνο περισσότερα από 14.762 άτομα. Πρόκειται για την πρώην ελληνικών συμφερόντων εταιρία Χανδρής. Η εταιρία κάνει ταξίδια στον Καναδά, την Ευρώπη, την Καραϊβική, Νησιά Γκαλαπάγκος, Μεξικανική Ριβιέρα, Κανάλι του Παναμά, Χαβάη και Βερμούδες. Η εταιρία παρέχει υπηρεσίες 5 αστέρων, 24ώρο σέρβις ενώ διαθέτει εστιατόρια, μπαρ και καφετερίες. Η εταιρία εστιάζει σε τουρίστες υψηλής εισοδηματικής. Η εταιρία διαθέτει τα εξής πλοία:

Πίνακας 4.2- Πλοία της Εταιρίας

Όνομα	Τόνοι	Επιβάτες
Celebrity Xpedition	2.842	100
Century	71.545	1.814
Constellation	91.000	1.950
Galaxy	77.713	1.870
Infinity	91.000	1.950
Mercury	77.713	1.870
Millennium	91.000	1.950
Summit	91.000	1.950
Zenith	47.255	1.375

Πηγή: Πηγή: Γεωργάνου, Υ.,(2006), Η αγορά της κρουαζιέρας στην Ελλάδα, Στρατηγική ανάλυση του κλάδου», Πανεπιστήμιο Πειραιά

4.5 ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Με βάση το παρόν κεφάλαιο διαπιστώθηκε η δυναμική του θαλάσσιου τουρισμού και συγκεκριμένα της κρουαζιέρας σε παγκόσμιο επίπεδο αλλά και στη χώρα μας, η οποία λόγω και της οικονομικής κρίσης έχει ανάγκη να επενδύσει σε ελπιδοφόρους κλάδους όπως είναι αυτός της κρουαζιέρας.

Συγκεκριμένα στο κεφάλαιο μελετήθηκε αρχικά ο τομέας της κρουαζιέρας και εννοιολογικά και ιστορικά. Στη συνέχεια έγινε η μελέτη της κρουαζιέρας σε παγκόσμιο επίπεδο και στην Ελλάδα ενώ το κεφάλαιο έκλεισε μ' αναφορά στις ελληνικές ναυτιλιακές εταιρίες στη λειτουργία τους, ενώ δόθηκαν κάποια πρώτα στοιχεία σε σχέση με τη ποιότητα στη παροχή υπηρεσιών από τις πλοιοκτήτριες εταιρίες. Στο επόμενο κεφάλαιο θα μελετηθεί η εφαρμογή του ISO22000, στα κρουαζιερόπλοια σε σχέση με τις συνιστάμενες του, τις εφαρμογές του αλλά και τη χρήση του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^Ο ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ HACCP/ISO 22000

5.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ HACCP

Το σύστημα HACCP, για πρώτη φορά εφαρμόστηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1960, από τη NASA. Το πρότυπο αυτό χρησιμοποιήθηκε από τον αμερικάνικο στρατό στη παραγωγή ασφαλών τροφίμων για τις ανάγκες των στρατιωτικών δυνάμεων της χώρας. Το σύστημα αυτό σχετιζόταν με την αναγνώριση κινδύνων που εμφανίζονταν είτε στις πρώτες είτε στις βοηθητικές ύλες αλλά και στα διάφορα στάδια παραγωγής και διακίνησης των τροφίμων. Τα σημεία ελέγχου με βάση το HACCP, ονομάστηκαν Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (ΚΣΕ) (Μπλάνας, 2003, σελ 52-59).

Οι δράσεις αυτές πλαισίωσαν εκείνη την εποχή τις πτυχές και την ανάπτυξη του συγκεκριμένου προτύπου ποιότητας. Στην συνέχεια εξελίχτηκε μέχρι να φτάσει στη τωρινή του μορφή.

Τη δεκαετία του 1980 η παραγωγή ασφαλών τροφίμων απασχόλησε τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, την Αμερικανική Ακαδημία Επιστημών και το Αμερικανικό Κογκρέσο, με αποτέλεσμα να ενισχυθεί η χρήση του προτύπου HACCP. Το 1986, η Διεθνή επιτροπή για τον καθαρισμό μικροβιολογικών προτύπων, εκδίδει για πρώτη φορά βιβλίο για το HACCP. Αργότερα το 1989 εκδίδεται ένας οδηγός που παρουσίαζε τις επτά αρχές του HACCP.

Το 1992, εκδίδεται ένας αναθεωρημένος και πιο πλήρης οδηγός για το HACCP, ο οποίος εμπεριέχει συγκεκριμένα ερωτήματα σε σχέση με τη χρήση του, διαγράμματα αποφάσεων, τρόπος χρήσης και ανανεωμένα τα κρίσιμα σημεία ελέγχου. Σύμφωνα με τον Μπλάνα Γ το 2003, το HACCP, έχει τις ακόλουθες εφαρμογές (Μπλάνας, 2003, σελ 52-59):

1. *«Την ανάλυση και την εκτίμηση της σοβαρότητας των κινδύνων αυτών και της πιθανότητας εμφάνισης τους στο συγκεκριμένο τρόφιμο.*
2. *Τον έλεγχο των κινδύνων αυτών, που θα βασισθεί στον προσδιορισμό των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου και στη συνέχεια στην καταστροφή ή μείωση του κινδύνου στα σημεία αυτά.».*

5.1.1 ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ HACCP

Ο βασικός λόγος χρήσης του HACCP, είναι η διασφάλιση της υγείας του καταναλωτή. Το σύστημα HACCP αποτελεί ένα προληπτικό σύστημα, που μειώνει σημαντικά τους ελέγχους των τελικών προϊόντων.

Άλλοι λόγοι που επιβάλουν την εφαρμογή του HACCP είναι οι εξωτερικές πιέσεις και η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της εταιρίας. Οι εξωτερικές πιέσεις προέρχονται κυρίως από τις κρατικές αρχές. Το HACCP, όταν αναπτύσσεται για πρώτη φορά από μια μονάδα δημιουργεί προβλήματα τα οποία αρχικά σχετίζονται με το προσωπικό, το οποίο επιφορτίζεται με πρόσθετες εργασίες και σε δεύτερο χρόνο το πρόβλημα δημιουργείται όταν δεν γίνεται η πλήρης ανάπτυξη του και η πλήρης εφαρμογή του από τη πλευρά μιας επιχείρησης (Lalás, 2007, σελ 279-286). Η αποτυχημένη εφαρμογή του συστήματος μπορεί να έχει πολλές αιτίες.

Οι σημαντικότερες αναφέρονται στη μη σωστή επιλογή και ειδίκευση της ομάδας που θα το αναπτύξει. Επίσης είναι δυνατόν τα εφαρμοσμένα διαγράμματα ροής να μην ανταποκρίνονται στη διαδικασία παραγωγής. Ένα ακόμα πρόβλημα αναφέρεται στην αδυναμία της αγοράς να απορροφήσει τα συστήματα που πλαισιώνουν το HACCP και το κάνουν αποτελεσματικό. Τέλος σε κάποιες περιπτώσεις το HACCP αδυνατεί να προσαρμοστεί στο υπάρχον σύστημα ποιότητας μιας εταιρίας.

Όταν ένας φορέας προχωρήσει στην εφαρμογή του συστήματος HACCP, θα πρέπει να βασιστεί σε αποτελεσματικό σχεδιασμό. Αρχικά θα πρέπει να βρει τα άτομα που θα αναλάβουν το έργο, στη συνέχεια να εξασφαλίσει τους απαραίτητους πόρους, μετέπειτα να προβεί στη διαδικασία εφαρμογής και στους απαιτούμενους ελέγχους. Ουσιαστικά η ολοκλήρωση αναπτύσσεται μέσα από τα ακόλουθα τέσσερα στάδια, όπως αυτά παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 5.1 Στάδια για τη μελέτη, ανάπτυξη και εγκατάσταση του συστήματος HACCP

ΣΤΑΔΙΑ ΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗ
Στάδιο 1 ^ο
Μελέτη του HACCP
Στάδιο 2 ^ο
Ανάπτυξη του σχεδίου HACCP
Στάδιο 3 ^ο
Εφαρμογή και λειτουργία του συστήματος HACCP
Στάδιο 4 ^ο
Έλεγχος και αναθεώρηση του συστήματος HACCP

Πηγή: Lalas S.,(2007), Protection of traditional Greek foods using a plant extract. J. Italian Journal of Food Science, Vol.19, No.3, pp.279-286.

5.2 Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 22000

Στη προηγούμενη ενότητα μελετήθηκε το πρότυπο HACCP, στη παρούσα ενότητα και προτού μελετηθεί η εφαρμογή του προτύπου ISO22000 που ουσιαστικά αντικατέστησε το HACCP στα κρουαζιερόπλοια, θα γίνει μια αναφορά στη μετάβαση από το ένα πρότυπο στο άλλο. Τα αρχικά του HACCP, όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη ενότητα σημαίνουν «*Hazard Analysis Critical Control Points*» το οποίο στα Ελληνικά αποδίδεται ως «Ανάλυση Κινδύνων Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου».

Με βάση την ανάλυση που έγινε στην προηγούμενη ενότητα έγινε κατανοητό ότι το HACCP, αποτελεί ένα σύστημα προληπτικού ελέγχου ασφάλειας των προϊόντων, το οποίο εκτιμά και ελέγχει τους κινδύνους, που μπορεί να αναπτύσσονται στα διάφορα στάδια παραγωγής τους (RINA, 2012, σελ 12-18). Με τη χρήση του HACCP, οι επιχειρήσεις και εξασφαλίζουν και εξασφαλίζουν τη παραγωγή ποιοτικών προϊόντων, αλλά και την ασφάλεια κατά την παραγωγική διαδικασία.

Το HACCP, αποτελεί ένα εργαλείο που ρόλος του είναι να μηδενίσει ή απλά να περιορίσει τις όποιες πιθανότητες εμφάνισης κινδύνων σε σχέση με την υγεία των καταναλωτών. Σ' επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης η υγεία των καταναλωτών, αποτελεί αυτοσκοπό και βασική προτεραιότητα. Με βάση την οδηγία 93/43/ΕΟΚ για την υγιεινή των τροφίμων και πρόσφατα με τον Κανονισμό (ΕΚ) 178/2002 για την ίδρυση Ευρωπαϊκής Αρχής για την Ασφάλεια των Τροφίμων, η Ευρωπαϊκή Ένωση εστιάζει στη ποιότητα και την ασφάλεια. Στην Ελλάδα στην εθνική νομοθεσία μέσα από το ΚΥΑ 487/04.10.2000, καθοριζόταν η χρήση του HACCP, για τον έλεγχο της παραγωγής και της ποιότητας.

Το HACCP, έχει αντικατασταθεί σήμερα από το ISO 22000:2005, το οποίο είναι ένα πιο πρακτικό εργαλείο το οποίο δεν καλύπτει μόνο βασικά σημεία της ασφάλειας των τροφίμων, αλλά αποτελεί το πρώτο βήμα για τη ποιότητα σε επιχειρήσεις που δεν έχουν εμπειρία στο συγκεκριμένο τομέα. Τα οφέλη χρήσης του HACCP, ήταν και είναι τα ακόλουθα:

1. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
2. Διευκολύνει τις συναλλαγές.

5.2.1 ΛΟΓΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ISO 22000

Η χρήση του προτύπου ISO 22000, εφαρμόζεται προκειμένου να διασφαλίσει τη ποιότητα, την ασφάλεια και την υγιεινή των τροφίμων. Η χρήση του στα κρουαζιερόπλοια και συγκεκριμένα στους χώρους σίτισης και γενικά, είναι απαραίτητη προκειμένου να δοθεί εγγύηση σε πελάτες και

προμηθευτές, να δημιουργηθεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για το κρουαζιερόπλοιο αλλά και ευρύτερα για το κλάδο. Επιλύει προβλήματα που πιθανόν αντιμετωπίζει το κρουαζιερόπλοιο στο εσωτερικό του.

Το ISO 22000, σε κάθε περίπτωση και σε σχέση με τη χρήση του στα κρουαζιερόπλοια εφαρμόζεται για τους ακόλουθους λόγους:

1. Προκειμένου να επιδεικνύει την ικανότητα της διοίκησης του κρουαζιερόπλοιου να ελέγχει τους κινδύνους σε σχέση με την ασφάλεια των τροφίμων και τη διαρκή παροχή ασφαλών τελικών προϊόντων, που ικανοποιούν τους ταξιδιώτες.
2. Προκειμένου ν' αυξήσει το βαθμό ικανοποίησης των πελατών, μέσω του αποτελεσματικού ελέγχου των κινδύνων για την ασφάλεια των προσφερόμενων γευμάτων σε συνδυασμό με τις κατάλληλες εσωτερικές διεργασίας.
3. Προκειμένου να αναπτύσσει, να υλοποιεί και να βελτιώνει ένα σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας τροφίμων, με στόχο να παρέχονται ασφαλή γεύματα στους ταξιδιώτες.
4. Προκειμένου να ενισχύει επικοινωνιακά τη προβολή του κρουαζιερόπλοιου μέσα από την επιβεβαίωση της ασφάλειας των προσφερόμενων γευμάτων.
5. Προκειμένου να υπάρχει συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις που αφορούν τα τρόφιμα.
6. Προκειμένου να υπάρχει συμμόρφωση με τη πολιτική ασφάλειας τροφίμων.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι το συγκεκριμένο πρότυπο σε σχέση με τη ποιότητα στα κρουαζιερόπλοια γίνεται εύκολα συμβατό με το ISO 9001 αλλά και με άλλα πρότυπα διαχείρισης.

5.2.2 Η ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Η πλοιοκτήτρια εταιρία για κάθε κρουαζιερόπλοιο της εξασφαλίζει την επίβλεψη, την καθοδήγηση και τη κατάρτιση του προσωπικού σε σχέση με την υγιεινή των τροφίμων όσων απασχολούνται στα σχετικά τμήματα. Το προσωπικό θα πρέπει να ακολουθεί συγκεκριμένο διδακτικό υλικό που καθορίζεται με βάση το ISO 22000. Το προσωπικό των εστιατορίων αποτελεί κίνδυνο επιμόλυνσης των τροφίμων γι' αυτό πρέπει να εκπαιδεύεται σε οδηγίες εργασίας και σε δεδομένα ανάλογα με τη θέση του στις επισιτιστικές επιχειρήσεις του κρουαζιερόπλοιου.

Το προσωπικό θα πρέπει να εκπαιδεύεται σε γενικούς και ειδικούς κανόνες υγιεινής ανά τη θέση εργασία του, ώστε το προσωπικό που ασχολείται άμεσα με τη Παρασκευή των γευμάτων να εκπαιδεύεται καλύτερα από το προσωπικό που ασχολείται έμμεσα. Στην εκπαίδευση θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και τα είδη των γευμάτων αλλά και το επίπεδο εμπειρίας του προσωπικού. Η εκπαίδευση χωρίζεται στις ακόλουθες κατηγορίες (Γεωργαλλάς, 2010, σελ 9-11):

1. Προσωπικό νεοδιοριζόμενο.
2. Προσωπικό που ασχολείται έμμεσα με τη κουζίνα και τη παρασκευή των γευμάτων.
3. Προσωπικό που ασχολείται με το σερβίρισμα.
4. Οι υπεύθυνοι των εστιατορίων.

5.2.3 ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ

Τα προϊόντα που αγοράζονται από τα κρουαζιερόπλοια για τα επισιτιστικά τους τμήματα, πρέπει να αγοράζονται, να παραλαμβάνονται, να αποθηκεύονται, και να σερβίρονται, κάτω από καθορισμένες συνθήκες καθαριότητας και υγιεινής. Είναι σημαντικό στα εστιατόρια των κρουαζιερόπλοιων να χρησιμοποιούνται καθαρός εξοπλισμός και ο

εργαζόμενος να διέπεται από συγκεκριμένες συνθήκες υγιεινής.

Ένα από τα βασικά στοιχεία ευθύνης για τους προϊστάμενους των διαφόρων εστιατορίων ενός κρουαζιερόπλοιου είναι να εξασφαλίσουν ότι τα φαγητά που σερβίρονται στους πελάτες είναι υγιεινά (Μάρας, 1997, σελ 65-71).

Σύμφωνα με τον Μάρα Γ.Α το 1997 στο βιβλίο του «*Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων*» οι ταξιδιώτες δίνουν προτεραιότητα για το αν θα ξαναεπιλέξουν να ταξιδέψουν με ένα κρουαζιερόπλοιο τη καθαριότητα και τη ποιότητα των γευμάτων (Τζωρακολευθεράκης, 1999, σελ 25-36). Η προώθηση γευμάτων απαλλαγμένων από κινδύνους πρέπει να είναι ο στόχος του κάθε κρουαζιερόπλοιου, πράγμα που μπορεί να επιτευχθεί (Μάρας, 1997, σελ 65-71):

1. Με την εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης της παραγωγής υγιεινών τροφίμων.
2. Με την εφαρμογή Κανόνων Υγιεινής ,
3. Με την σωστή εκπαίδευση του προσωπικού.
4. Με τον αποτελεσματικό έλεγχο.

Οι κανόνες υγιεινής καθορίζουν τα μέτρα υγιεινής και ασφάλειας που πρέπει να εφαρμόζει ένα κρουαζιερόπλοιο στο χώρο των εστιατορίων, τα οποία αποτελούνται από τους χώρους παραλαβής, χώρους αποθήκευσης, χώρους προετοιμασίας, χώρους επεξεργασίας και διάθεσης τροφίμων.

Οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας αναφέρονται και στις κτηριακές εγκαταστάσεις της επιχείρησης, στον εξοπλισμό, στο προσωπικό, στα προγράμματα καθαρισμού, στη διαδικασία απολύμανσης και απεντόμωσης.

5.3 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ ISO 22000 ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Το ISO 22000, αποτελεί ένα πρότυπο το οποίο εστιάζει στην ασφάλεια των τροφίμων και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κάθε οργανισμό. Το πρότυπο εκδόθηκε το 2005. Η δομή του είναι παρόμοια με αυτή του ISO 9001 και του ISO 14001.

Όταν μια εταιρία εφαρμόζει ήδη τα άλλα δυο πρότυπα μπορεί να υιοθετήσει ευκολότερα και γρηγορότερα το ISO 22000.

Το ISO 22000, απευθύνεται στη γεωργία, στους παραγωγούς ζωοτροφών, στις επιχειρήσεις στο κλάδο των τροφίμων, σ' εταιρείες παροχής υπηρεσιών με έμφαση τα τρόφιμα, οι εταιρίες που πέρα από υπηρεσίες παρέχουν και υπηρεσίες εστίασης, όπως είναι τα κρουαζιερόπλοια., σε προμηθευτές τροφίμων, προϊόντων υγιεινής και τέλος σε ξενοδοχεία, κρουαζιερόπλοια, εστιατόρια. Τα οφέλη από τη χρήση είναι τα ακόλουθα (RINA, 2012, σελ 12-18):

1. Παροχή αποδείξεων συμμόρφωσης με το νόμο.
2. Μείωση των ελαττωματικών προϊόντων και κυρίως αυτών σχετίζονται με σοβαρά ποιοτικά καταναλωτικά παράπονα.
3. Εξασφάλιση της εμπιστοσύνης του πελάτη.
4. Ενίσχυση της επωνυμίας και της φήμης.
5. Μείωση κόστους παραγωγής και λειτουργίας .
6. Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και αύξηση του μεριδίου αγοράς.
7. Ενίσχυση του κύκλου εργασιών μέσω της αύξησης των πωλήσεων και διεύρυνση της κερδοφορίας.
8. Ταύτιση με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές με αποτέλεσμα η εταιρία να μπορεί να δρα και στο εξωτερικό
9. Βελτιστοποίηση διαχείρισης πόρων.
10. Έγκαιρος εντοπισμός πηγών προβλημάτων και αντιμετώπιση αυτών εύκολα και γρήγορα.
11. Μείωση των απωλειών τεχνογνωσίας.
12. Βελτίωση της συνολικής λειτουργίας του οργανισμού

Η εφαρμογή του ISO 22000, στα κρουαζιερόπλοια σχετίζεται με την ποιότητα και την ασφάλεια του παρεχόμενου φαγητού στους ταξιδιώτες.

Το ISO 22000, όπως προαναφέρθηκε, εστιάζει στη παροχή ασφαλές φαγητού στους ταξιδιώτες. Ο βασικός φορέας διαχείρισης των γευμάτων είναι η κουζίνα, για την οποία είναι απαραίτητο να υπάρχουν ειδικές συνθήκες υγιεινής, ασφάλειας και οργάνωσης. Η ασφάλεια των τροφίμων αποτελεί ένας βασικός παράγον παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, που καθιστά ένα κρουαζιερόπλοιο αναγνωρίσιμο και προτιμητέο στις τάξεις των ταξιδιωτών.

Μέσα στα κρουαζιερόπλοια υπάρχουν διάφοροι χώροι εστίασης, οι οποίοι αναφέρονται στα εστιατόρια και ευρύτερα στα μπαρ και τα ζαχαροπλαστεία του πλοίου. Αυτά μπορεί να είναι παραδοσιακά εστιατόρια, anytime Restaurant, ιταλική κουζίνα, 24ώρα εστιατόρια τα οποία προσφέρουν κρύα πιάτα και γρήγορο φαγητό, εδώ εντάσσονται και τα μπαρ, ζαχαροπλαστεία, fast-food, room-service κ.λ.π. Σύμφωνα με τον Μακρυκώστα το 2009 «Οι ανάγκες ποιότητας του καθενός από αυτά προσδιορίζονται σε μεγάλο βαθμό από το είδος του εστιατορίου, τη σωστή κατανομή τετραγωνικών αλλά και τον απαραίτητο αριθμό μηχανημάτων που θα τα κάνουν λειτουργικά» (Μακρυκώστα, 2009, σελ 15-21).

Η εφαρμογή του ISO 22000 στις μονάδες εστίασης των κρουαζιερόπλοιων έχει ιδιαιτερότητες και δυσκολίες. Το βασικό πρόβλημα αναφέρεται ότι η παραγωγή του κάθε γεύματος που υπάρχει στο μενού της εκάστοτε μονάδας, αποτελεί μια διαφοροποιημένη και ειδική γραμμή παραγωγής, με συγκεκριμένες δυσκολίες και κινδύνους. Συγχρόνως το προσωπικό που εργάζεται στα συγκεκριμένα τμήματα του κρουαζιερόπλοιου δεν είναι πάντα κατάλληλα καταρτισμένο. Η ασφάλεια των τροφίμων αποτελεί αυτοσκοπό για νομικούς και ηθικούς λόγους για τη καλή φήμη του κρουαζιερόπλοιου (Σκιαδάς Σ.,(2011): <http://www.skiadas.gr/skiadas-blog-design-view.php?id=3>).

5.3.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΛΕΓΧΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ISO 22000

Τα κρουαζιερόπλοια εφαρμόζουν τις ακόλουθες διαδικασίες μέσω της χρήσης του ISO 22000:

- 1. Έλεγχος εγγράφων:** Τα έγγραφα που πρέπει να αναπτύσσονται από το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων πρέπει να ελέγχονται. Οι έλεγχοι πρέπει να καθορίζουν τις εφαρμοσμένες αλλαγές αλλά τις όποιες επιπτώσεις αυτών στην ασφάλεια τροφίμων.
- 2. Έλεγχος Αρχείων:** Η διοίκηση θα πρέπει να αναπτύσσει μεθόδους για την αναγνώριση, συλλογή, ταξινόμηση, πρόσβαση, αρχειοθέτηση και αποθήκευση στοιχείων.
- 3. Δέσμευση της διοίκησης:** Η διοίκηση δεσμεύεται να εφαρμόζει ένα σύστημα ασφάλειας τροφίμων, πολιτική για την ασφάλεια τροφίμων, την καθιέρωση αντικειμενικών σκοπών, τη διεξαγωγή τακτικών ανασκοπήσεων του συστήματος διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων από τη Διοίκηση, τη γνωστοποίηση στο προσωπικό των απαιτήσεων του πελάτη.
- 4. Πολιτική ασφάλειας τροφίμων:** Η γενική διεύθυνση καθορίζει γνωστοποιεί στο εσωτερικό των πλοίων την ασφάλεια τροφίμων
- 5. Ευθύνες και αρμοδιότητες:** Τα μέλη του προσωπικού πρέπει να έχουν συγκεκριμένες ευθύνες και αρμοδιότητες σε σχέση με την υγιεινή και ασφάλεια.
- 6. Συντονιστής της ομάδας ασφάλειας τροφίμων:** Ο Συντονιστής της Ομάδας Ασφάλειας τροφίμων του κρουαζιερόπλοιου είναι ο υπεύθυνος για την εφαρμογή του ISO22000:2005 αλλά και για τη πληροφόρηση του προσωπικού των διαφόρων επισιτιστικών μονάδων του κρουαζιερόπλοιου. Αναλαμβάνει την ενημέρωση της διοίκησης αλλά και την εκπαίδευση του προσωπικού.
- 7. Εσωτερική επικοινωνία:** Η διοίκηση εξασφαλίζει τη ποιότητα και την υγιεινή μέσω της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
- 8. Ανασκόπηση και έλεγχοι:** Ανά τακτά χρονικά διαστήματα θα πρέπει η διοίκηση να ελέγχει τα στάδια εφαρμογής του ISO22000 και να επιφέρει όπου χρειάζεται διορθωτικές κινήσεις.

9. Διάθεση πόρων: Η διοίκηση θα πρέπει να επενδύει τους κατάλληλους πόρους για την αποτελεσματική ανάπτυξη του ISO22000:2005 στα κρουαζιερόπλοια της.

10. Ομάδα ασφάλειας τροφίμων: Η ομάδα ασφάλειας τροφίμων πρέπει να συνδυάζει τη γνώση και την εμπειρία στην εφαρμογή του ISO22000.

5.4 ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στο παρόν κεφάλαιο μελετήθηκε η εφαρμογή του HACCP και του ISO22000 στα κρουαζιερόπλοια. Συγκεκριμένα μελετήθηκαν οι διαδικασίες ανάπτυξης και εφαρμογής των δυο προτύπων στη λειτουργία των επισιτιστικών μονάδων των κρουαζιερόπλοιων, στις διαδικασίες που ακολουθούνται, στην εκπαίδευση του προσωπικού και ευρύτερα στα δεδομένα ποιότητας και ασφάλειας που θα πρέπει να εφαρμόζονται προκειμένου οι ταξιδιώτες να είναι ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO

6.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ISO

Σύμφωνα με τον Μουμτζόγλου Α το 2001, στο βιβλίο του «Η ποιότητα στις Υπηρεσίες-Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας» «Οι επιχειρήσεις σήμερα σ' όλους τους τομείς δεν μπορούν να βασίσουν την ανάπτυξη τους στις δυνάμεις της αγοράς και στις κυβερνητικές δράσεις, αλλά θα πρέπει να επενδύσουν στην ποιότητα, η οποία θα πρέπει να πλαισιώνει και την εσωτερική τους λειτουργία αλλά και τη διαδικασία παροχής υπηρεσιών» (Μουμτζόγλου,2001,σελ.1).

Τα πρότυπα ISO, δεν είναι κάτι άλλο από συμφωνημένα και τεκμηριωμένα έγγραφα, τα οποία ενέχουν τεχνικές προδιαγραφές ή σχετικά κριτήρια τα οποία χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις στην παραγωγή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Τα χαρακτηριστικά τους, απλοποιούν τις διαδικασίες και βελτιστοποιούν την οργανωτική λειτουργία ενός οργανισμού (Ανθής, 2009: <http://www.epaggelmaties.com/anthis/iso.html>).

Σύμφωνα με τον οργανισμό io-tech solutions, ο όρος ISO, προέρχεται από την ελληνική λέξη «ίσο», η οποία υποδηλώνει την ομοιομορφία. Στόχος του με βάση και με τους παραπάνω ορισμούς είναι να προωθεί την ανάπτυξη και την τυποποίηση των διαδικασιών για την ανάπτυξη ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών που ικανοποιούν τον πελάτη (IO-TECH,2011: <http://vradis.net/btsg/indiso.htm>).

6.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO

Αρχικά θα γίνει μια σύντομη ιστορική ανασκόπηση των προτύπων ISO. Συγκεκριμένα το πρώτο πρότυπο εισήχθη στην αγορά μετά το Πρώτο Παγκόσμιο Πόλεμο το 1920 στο Ηνωμένο Βασίλειο. Το συγκεκριμένο πρότυπο ήταν εστιασμένο στη ποιότητα των πυρομαχικών και χρησιμοποιήθηκε από

τους Βρετανούς προκειμένου να εξασφαλίσουν ότι θα έχουν υψηλής ποιότητας οπλικά συστήματα.

Το 1950 ο Αμερικανός ναύαρχος Rickover, ανέπτυξε μια λίστα 18 αιτιών στα οποία οφείλονταν τα περισσότερα ελαττώματα στη κατασκευή των υποβρυχίων, στοχεύοντας μ' αυτό τον τρόπο στην αποφυγή τους. Η λίστα αυτή λειτούργησε ως πρότυπο διασφάλισης ποιότητας, μια και τα υποβρύχια που πληρούσαν τις αρχές αυτές ήταν υψηλών κατασκευαστικών προδιαγραφών.

Η NASA, χρησιμοποίησε αργότερα το σύστημα αυτό για να διασφαλίσει τη ποιότητα των διαστημικών προγραμμάτων (Tricker, 2001b,p.24-25).

Αργότερα το 1946, στη Γενεύη της Ελβετίας ιδρύθηκε ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO- International Standards Organization). Ο σκοπός του συγκεκριμένου προτύπου ήταν η δημιουργία κοινά αποδεκτών χαρακτηριστικών πιστοποίησης ποιότητας για τη παραγωγή και το εμπόριο (Αγγελίδης ,2001, σελ.19). Ο οργανισμός ανέθεσε σε μια ειδική Τεχνική Επιτροπή (ISO/TC 176), την ανάπτυξη ειδικών προτύπων που θα βοηθούσαν διάφορους οργανισμούς να υιοθετήσουν ειδικά πρότυπα (International Standards Organization: ISO 9000 Series Publication) και αναπτύξουν ποιοτικές υπηρεσίες προκειμένου να καλύψουν πιο αποτελεσματικά τις ανάγκες των πελατών τους (Δερβισιώτης, 2001, σ.481).

Το Ινστιτούτο Βρετανικών Προτύπων το 1972 δημοσίευσε έναν οδηγό ποιότητας, ο οποίος μετεξελίχτηκε στο πρώτο ολοκληρωμένο πρότυπο ποιότητας το BS570, το οποίο χρησιμοποιήθηκε για εσωτερικούς ελέγχους ποιότητας (Αρβανητογιάννη και Κουρτης, 2002, σ.103).

Στη πορεία δημιούργησε τα πρότυπα ISO, τα οποία ακόμα και σήμερα αποτελούν οδηγούς ποιότητας για όλους τους κλάδους και για όλα τα είδη των επιχειρήσεων, μια και η σειρά ISO αποτελείται από διάφορους τύπους καλύπτοντας πολλές διαφορετικές πτυχές της ποιότητας είτε σε προϊόντα είτε σε υπηρεσίες. Ο Πίνακας 6.1 δείχνει την ιστορική ανάπτυξη του ISO, μέχρι και στο ISO: 9000 :2000

Πίνακας 6.1- Ιστορική Αναδρομή του ISO

ΧΡΟΝΙΑ	ΙΔΡΥΜΑ/ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ/ ΠΡΟΤΥΠΟ
1920	Υπουργείο Εθνικής Αμύνης του ΗΒ	Def Stan 13/131
1950	Πολεμικό Ναυτικό των ΗΠΑ	Πρόγραμμα Πυρηνικών Υποβρυχίων
1958	NASA	Πρόγραμμα Ρέητζερ
1964	NASA	Πρόγραμμα Διαστημοπλοίων
1972	BSI	BS4891:1972 Οδηγός Διασφάλισης Ποιότητας
1979	BSI	BS 5750 Πρότυπο για Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας
1981	DTI	FOCUS Περιοχές όπου η τυποποίηση απαιτείται (LANS)
1987	ISO	ISO9000
1987	EN29000	Αντίστοιχο του ISO9000
1994	ISO	Αναθεωρημένη έκδοση του ISO9000:1987 (μικρές αλλαγές)
2000	ISO	Ολική αναθεώρηση του ISO9000:1994 (προσανατολισμός στον πελάτη)

Πηγή: Αρβανιτογιάννης, Ι και Κούρτης, Λ.,(2002),ISO 9000:2000, Σταμούλης, σ.104

Τα πρότυπα στη σειρά ISO 9000 διαμορφώθηκαν ώστε να είναι χρήσιμα σ' όλες τις κατηγορίες των επιχειρήσεων. Αυτό σημαίνει ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν από βιομηχανίες για χημικά ή ηλεκτρονικά προϊόντα ή ακόμα και από οργανισμούς παροχής υπηρεσιών όπως ξενοδοχεία αλλά και κρουαζιερόπλοια που μελετώνται στη παρούσα μελέτη (Rabbitt and Bergh, 1993, σ.166). Η γενική περιγραφή των βασικών προτύπων είναι η ακόλουθη (Δερβισιώτης, 2001,p.484):

1. ISO 9001: Το ISO 9001 χρησιμοποιείται στη διαδικασία προσαρμογής σε συγκεκριμένες τεχνικές απαιτήσεις στα στάδια ανάπτυξης και σχεδίασης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, στην ανάπτυξη του στις δράσεις που το πλαισιώνουν αλλά και στον τρόπο εξυπηρέτησης. Τέλος σχετίζεται και με τη διαδικασία της πώλησης.
2. ISO 9002: Το ISO 9002 εφαρμόζεται όταν απαιτείται συμμόρφωση του προμηθευτή με τις τεχνικές προδιαγραφές μόνο στα στάδια παραγωγής και εγκατάστασης. Στην αναθεωρημένη μορφή του, αναφέρεται στην εξυπηρέτηση που σχετίζεται με τις υπηρεσίες μετά την πώληση.
3. Το ISO 9003: Το ISO 9003 χρησιμοποιείται μόνο στη φάση των τελικών δοκιμών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Μέσα στα χρόνια εφαρμόστηκε και στους ελέγχους των προϊόντων και υπηρεσιών.

Τα παραπάνω ISO, που εμπεριέχονται στη σειρά του ISO 9000 :1987, εμπλουτίστηκαν μετά τη μετάβαση του το 1994 στη σημερινή του μορφή στο ISO9000 :1994 και αργότερα στη νέα σειρά ISO9000: 2000, η οποία αναπτύχθηκε στις 15 Δεκεμβρίου του 2000 (Καλλιός ,2001,σ.1). Οι απαιτήσεις που πλαισιώνουν το γενικό πρότυπο ISO 9001 και πρέπει να πληρούν οι επιχειρήσεις που επιδιώκουν να πιστοποιηθούν βάση αυτού παραθέτονται στο Πίνακα 6.2

Πίνακας 6.2 Οι απαιτήσεις για το γενικό πρότυπο ISO- 9001 :1994 και ISO- 9001 :2001

1. Οι αρμοδιότητες και ευθύνες της διοίκησης
2. Χαρακτηριστικά του συστήματος ποιότητας και του αντίστοιχου εγχειριδίου που προσδιορίζει τον τρόπο λειτουργίας του.
3. Διαδικασία αξιολόγησης συμβολαίων με τρίτους, για το σαφή ορισμό των απαιτήσεων και της ικανότητας για συμμόρφωση.
4. Έλεγχος σχεδίασης προϊόντος με διαδικασίες που διασφαλίζουν την ικανότητα συμμόρφωσης στις προδιαγραφές κ.α
5. Έλεγχος στοιχείων τεκμηρίωσης και δοκιμών.
6. Διαδικασία προμηθειών
7. Έλεγχος προϊόντων-εισροών από προμηθευτές.
8. Κωδικοποίηση και ικανότητα παρακολούθησης προϊόντων.
9. Έλεγχος παραγωγικής διαδικασίας.
10. Επιθεώρηση τελικού προϊόντος και δοκιμές.
11. Έλεγχος εξοπλισμού για μετρήσεις, δοκιμές και αναγκαίους ελέγχους.
12. Διαδικασίες επιθεώρησης και διαγνωστικών δοκιμών κατάστασης.
13. Έλεγχος προϊόντων που δεν συμμορφώνονται στις προδιαγραφές.
14. Διαδικασίες για δράσεις διορθωτικού και προληπτικού ελέγχου.
15. Διαδικασίες εσωτερικής διακίνησης, συσκευασίας, διατήρησης και διάθεση/ διανομή προϊόντος
16. Διαδικασία για τήρηση αρχείων ποιότητας.

17. Διαδικασίες εσωτερικών ελέγχων ποιότητας.
18. Πρόγραμμα εκπαίδευσης όλων των εργαζόμενων και υπευθύνων για θέματα ποιότητας
19. Διαδικασίες για εξυπηρέτηση πελατών.
20. Επιλογή και χρήση κατάλληλων στατιστικών μεθόδων για ποιότητα.

Πηγή: Δερβισιώτης Ν.,(2001), Ανταγωνιστικότητα Με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Interbooks σ. 484

Κλείνοντας τη παρούσα ενότητα θα γίνει μια ανάλυση σε σχέση με τα χαρακτηριστικά που πλαισιώνουν το πρότυπο ISO και συγκεκριμένα τις διάφορες μορφές του (Wilkinson and Dale,2002,pp.287-289).

ISO – 9000-1: 1994 Μέρος 1^ο: Στο συγκεκριμένο στάδιο καθορίζονται οι βασικές έννοιες σε σχέση με την ποιότητα αλλά και οι οδηγίες για τη σωστή επιλογή και χρήση ενός από τα υποχρεωτικά πρότυπα από την σειρά ISO-9000

ISO – 9000-2: 1997 Μέρος 2^ο: Εδώ καθορίζονται οι γενικές οδηγίες για την εφαρμογή ενός από τα υποχρεωτικά πρότυπα ISO -9001, ISO -9002, ISO -9003, στην αναθεωρημένη τους μορφή του 1994.

ISO – 9000- 3: Μέρος 3^ο: Εξειδικευμένες οδηγίες για την εφαρμογή του ISO-9001:1994 στην ανάπτυξη, προμήθεια, εγκατάσταση και συντήρηση λογισμικού. Σε αυτό δεν προστίθενται ούτε τροποποιούνται τα προβλεπόμενα στο ISO -9001: 1994.

ISO -9000-4: 1993 Μέρος 4^ο: Στο στάδιο αυτό δίνονται οδηγίες για την διοίκηση σε σχέση με την ανάπτυξη προγράμματος αξιοπιστίας και συντηρησιμότητας. Σε αυτό περιγράφονται τα βασικά χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή υπηρεσίας για το σχεδιασμό, την οργάνωση, την διάθεση, κατανομή και τον έλεγχο των πόρων. Αναφέρονται το τι, γιατί πότε και πως πρέπει να αναπτυχθεί ένα προϊόν ή μια υπηρεσίας, χωρίς να προσδιορίζεται το ποιος και που πρέπει να το αναπτύξει, παρέχοντας έτσι μεγάλη ευελιξία που καλύπτει μεγάλη ποικιλία επιχειρήσεων.

ISO -9004: 1994: Το ISO προορίζεται μόνο για εσωτερική χρήση και δεν μπορεί να εφαρμοστεί σε συμφωνίες με τρίτους.

Το ISO 9004:1994 προσφέρει κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες για θέματα που αφορούν παράγοντες τεχνικής και διοικητικής φύσης και ανθρώπινου δυναμικού, στο βαθμό που αυτά επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος και της υπηρεσίας αλλά και την εξυπηρέτηση πριν και μετά την πώληση. Το πρότυπο παρέχει στοιχεία σε σχέση με τις ευθύνες της διοίκησης, το μάρκετινγκ, τη σχεδίαση του προϊόντος ή της υπηρεσίας, τις προμήθειες, την παραγωγή, τις διαδικασίες μέτρησης, τον έλεγχο, τη χρήση στατιστικών μεθόδων, την ασφάλεια των χώρων και του εξοπλισμού, την τεκμηρίωση διαδικασιών και εξυπηρέτησης

Στην αναθεωρημένη μορφή του το πρότυπο ISO 9004: 2001 περιλαμβάνει (Wilkinson and Dale,2002,pp.287-289):

- Ουσιαστικές διαφοροποιήσεις σε σχέση με τη διατύπωση και με εστίαση στον κύκλο ζωής κάθε προϊόντος.
- Ουσιαστική έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας, σε πληροφορίες από μελέτη της αγοράς και σε ανάλυση πληροφοριών από την λειτουργία του συστήματος
- Εστίαση στις εσωτερικές διακινήσεις.
- Εστίαση σε θέματα ασφαλείας και υγιεινής στους χώρους εργασίας.
- Εστίαση σε πιο ευέλικτη δομή η οποία δίνει τη δυνατότητα σ' έναν οργανισμό να έχει πιο βελτιωμένο σύστημα διαχείρισης και εφαρμογής της ποιότητας σε σχέση με την οργάνωση ενός οργανισμού και την ποιοτική ανάπτυξη των λειτουργιών του.

Τέλος το ειδικό πρότυπο ISO -1005: 1995 παρέχει οδηγίες για να διευκολύνει προμηθευτές στην προετοιμασία, επιθεώρηση, αποδοχή και αναθεώρηση προγραμμάτων για την ποιότητα.

6.3 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ISO 9000

Σήμερα σύμφωνα με τις αρχές του σύγχρονου ανταγωνισμού στο κλάδο της κρουαζιέρας, ο οποίος γίνεται όλο και πιο ισχυρός από τη μια λόγω της παγκοσμιοποίησης της οικονομίας και από την άλλη λόγω των αυξημένων απαιτήσεων των ταξιδιωτών, καθίσταται η ανάγκη ανάπτυξης τεσσάρων χαρακτηριστικών τα οποία συνδέονται με τη ποιότητα. Τα χαρακτηριστικά αυτά σύμφωνα με το Λογοθέτη είναι τα ακόλουθα (Λογοθέτης, 1992,σ.σ 15-16):

1. Η κατανόηση των αναγκών του ταξιδιώτη-τουρίστα και η παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών που τις καλύπτουν, στο καλύτερο δυνατό κόστος και στη καλύτερη δυνατή τιμή για τον πελάτη.
2. Παροχή υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.
3. Την παρακολούθηση και ταύτιση με τα δεδομένα του εξωτερικού περιβάλλοντος: όπως πολιτικά δρώμενα, τεχνολογικά δεδομένα, κοινωνικά χαρακτηριστικά κ.λ.π.
4. Πρόβλεψη των αναγκών κάλυψη πριν από τον ανταγωνισμό.

Προκειμένου μια επιχείρηση η οποία έχει στην ιδιοκτησία της κρουαζιερόπλοια, να μπορέσει να εξασφαλίσει τα παραπάνω χαρακτηριστικά θα πρέπει μέσα από τις διοικητικές της λειτουργίες να εστιάσει στην ποιότητα. Η ποιότητα είναι μια προσέγγιση του μάνατζμεντ, η οποία δίνει τη δυνατότητα σ' έναν οργανισμό να γίνει περισσότερο ανταγωνιστικός, προκειμένου να επιτευχτεί ο συγκεκριμένος στόχος ειδικά από φορείς όπως τα κρουαζιερόπλοια θα πρέπει να συμμετάσχει όλο το προσωπικό και όλο το ανθρώπινο δυναμικό και όλα τα τμήματα (Λογοθέτης, 1992,σ.σ 15-16).

Μέσα από τις αρχές της ποιότητας αναπτύσσονται τα ακόλουθα καθήκοντα για το προσωπικό που στελεχώνει ένα κρουαζιερόπλοιο (Λογοθέτης, 1992, σελ16):

1. Έλεγχος επιπέδων απόδοσης και ικανοποίησης του πελάτη.
2. Προσδιορισμός βελτιώσεων στη σχέση με τους πελάτες.
3. Παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών και προϊόντων στο χαμηλότερο κόστος.
4. Να καλύπτονται οι απαιτήσεις του πελάτη.
5. Να συνδέεται η παραγωγή με τις αξιώσεις του πελάτη.

Κλείνοντας συγκεντρωτικά θα αναφερθούν τα ωφελεία από τη εφαρμογή του προτύπου ISO 9000 (IO-TECH, 2011 : <http://vradis.net/btsg/indiso.htm>):

1. Βοηθά στο να γίνουν αντιληπτές οι ανάγκες των τουριστών-ταξιδιωτών.
2. Ενισχύει την παραγωγή παρεχόμενων υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστών με αποτέλεσμα την αύξηση των πωλήσεων.
3. Βοηθά στη βελτίωση της έξωθεν εικόνας στην αγορά και στους καταναλωτές με αποτέλεσμα την αύξηση των κρατήσεων άρα και των κερδών.
4. Βοηθά στην ανταγωνιστικότητα και στην πρόσβαση σε διεθνείς αγορές μέσω ξένων tour-operators.
5. Ενισχύει την οργάνωση στο εσωτερικό του κρουαζιερόπλοιου. Μειώνει το κόστος των εργατο-ωρών. Οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται καλύτερα το ρόλο τους.

6.4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001

Ο ελληνικός τουρισμός αλλά και η ελληνική κρουαζιέρα αντιμετωπίζουν προβλήματα ποιότητας με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η ανταγωνιστικότητά τους. Οι τάσεις σε διεθνές επίπεδο αναφέρονται στη σχέση ποιότητας υπηρεσιών και τιμής αλλά και στην αναζήτηση εναλλακτικών προορισμών και στη περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση.

Ο τουρίστας αναζητά τα παραπάνω και είναι διαθετειμένος να πληρώσει για να τα βρει

Η ποιότητα στο μέλλον θ' αποτελεί τον βασικό άξονα στρατηγικής της για το τουρισμό αλλά και για τη κρουαζιέρα την οποία και εξετάζεται. Συγκεκριμένα η ποιότητα στους φορείς που πλαισιώνουν τη κρουαζιέρα όπως τα τουριστικά γραφεία κ.λ.π, είναι σημαίνουσας σημασίας, προσδίδοντας στη πρώτη δυναμική (Σπύρου, 2010, σελ 9-12).

Οι τουριστικές επιχειρήσεις (ξενοδοχεία, τουριστικά γραφεία κ.λπ.) είναι αυτές που δίνουν σημαντική προστιθέμενη αξία στο τελικό τουριστικό προϊόν που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των καταναλωτών και συνεπώς αυτές που θα πρέπει να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα με όρους ποιότητας και εξειδίκευσης. Σήμερα οι προδιαγραφές ποιότητας που πλαισιώνουν τη κρουαζιέρα είναι τα πρότυπα της σειράς ISO 9000, αυτά περιγράφουν με λεπτομέρεια τις δράσεις για τη βελτίωση παροχής των υπηρεσιών.

Με βάση το ISO 9001: 2008, σε σχέση με τη λειτουργία των κρουαζιερόπλοιων από τη μια καθίσταται σημαντικά η απόκτηση πιστοποιητικού από τη μία επειδή αποτελεί την ουσιαστική αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχομένων από το κρουαζιερόπλοιο υπηρεσιών και από την άλλη, την αναγνώριση από τους tour operators.

Η αρχική έκδοση των προτύπων ήταν ISO 9000 η οποία αναθεωρήθηκε για πρώτη φορά το 1994 και η δεύτερη αναθεώρηση έγινε τον Δεκέμβριο του 2000 ενώ σήμερα έχει την μορφή ISO 9001:2008 όπως αναφέρθηκε πιο πάνω.

Η σειρά προτύπων ISO 9000 μπορούσε να εφαρμοστεί στον τομέα της βιομηχανίας, όπως επίσης και στον τομέα των υπηρεσιών και στην ουσία αποτελείται από γενικά πρότυπα που έχουν εφαρμογή σε διάφορες επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ορίζοντας τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιεί μια επιχείρηση, ώστε να διασφαλίζει ένα καλό προϊόν για τους πελάτες της.

Σε αντίθεση όμως με την σειρά ISO 9000 η πιστοποίηση της σειράς ISO 9001 δεν περιορίζεται μόνο στην ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών αλλά καθιερώνει ένα σύστημα διασφάλισης της ποιότητας (Gotzamani2001.<http://organized-change-consultancy.wikispaces.com/file/view/ISO+9000.pdf>).

Τα πρότυπα της σειράς ISO 9001 επικεντρώνονται στο να αναπτύξουν, να καταγράψουν και να εφαρμόσουν διαδικασίες οι οποίες θα διασφαλίσουν τη συνέπεια των λειτουργιών και την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των διαδικασιών παραγωγής και διανομής των προϊόντων και των υπηρεσιών, με σκοπό τη συνεχή βελτίωση και επικέντρωση στον πελάτη, υποστηρίζοντας τις βασικές αρχές της ολικής ποιότητας.

Κατ' αυτόν τον τρόπο η ανέκαθεν επιχείρηση θα πρέπει να ακολουθήσει κάποιες βασικές αρχές βάση του προτύπου ISO 9001, οι οποίες αναφέρονται παρακάτω (www.iso.org):

- 1) Εστίαση στον πελάτη
- 2) Ηγεσία για την ποιότητα
- 3) Συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού
- 4) Ποιότητα μέσα από την ανάλυση των διεργασιών
- 5) Συστημική προσέγγιση
- 6) Συνεχής βελτίωση
- 7) Λήψη αποφάσεων με βάση πραγματικά γεγονότα
- 8) Σχέσεις αμοιβαίας ωφέλειας με τους προμηθευτές

Έτσι με βάση αυτές τις 8 βασικές αρχές, η σειρά προτύπων ISO 9001 ορίζει τις ακόλουθες 5 κύριες απαιτήσεις διαχείρισης:

- 1) Σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- 2) Ευθύνη της Διοίκησης
- 3) Διαχείριση Πόρων
- 4) Πραγματοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών
- 5) Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Με βάση τις βασικές αρχές και τις κύριες απαιτήσεις ορίζονται τα στάδια εφαρμογής για την ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 τα οποία είναι τα εξής:

- 1) Διαγνωστική Μελέτη. Σε αυτό το στάδιο καθορίζεται η υπάρχουσα κατάσταση και εντοπίζονται αδυναμίες και σημεία βελτίωσης.
- 2) Καθορισμός Πολιτικής, Στόχων Ποιότητας και Οργανωτικής Δομής. Σε αυτό το στάδιο σε συνεργασία με τη Διοίκηση καθορίζονται σημαντικά έγγραφα του συστήματος. Ορίζεται η ποιότητα στα πλαίσια της επιχείρησης οι δείκτες και οι στόχοι. Επιπλέον, καθορίζεται η οργανωτική δομή εάν δεν υπάρχει.
- 3) Ανάπτυξη Διαδικασιών. Σε αυτό το στάδιο μέσω συνεντεύξεων με το προσωπικό καταγράφονται οι υπάρχουσες διαδικασίες οι οποίες βελτιώνονται με βάση το πρότυπο και καλές πρακτικές και αναπτύσσονται νέες διαδικασίες. Οι διαδικασίες οριστικοποιούνται και εγκρίνονται από τη Διοίκηση.
- 4) Εκπαίδευση Εφαρμογής. Σε αυτό το στάδιο το προσωπικό εκπαιδεύεται στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας όπου επισημαίνονται οι αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης.
- 5) Δοκιμαστική εφαρμογή. Σε αυτό το στάδιο το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας εφαρμόζεται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Επιπλέον, γίνονται εσωτερικές επιθεωρήσεις και καθορίζονται βελτιώσεις με βάση αυτές.
- 6) Πιστοποίηση. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιείται από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης επιλογής της επιχείρησης. (<http://www.priority.com.gr/el/services/quality/387.html>)

Τα πρότυπα αυτά αναπτύχθηκαν με σκοπό να τεκμηριώνονται αποτελεσματικά οι αρχές των συστημάτων ποιότητας και να έχουν πρακτική εφαρμογή στις επιχειρήσεις. Η ίδια η σειρά των προτύπων ISO 9000 δεν καθορίζει την τεχνολογία που θα χρησιμοποιηθεί για την εφαρμογή των συστημάτων ποιότητας, με αυτόν τον τρόπο οι απαιτήσεις της σειράς προτύπων ISO 9000 αποτελούν μόνο τα αρχικά στάδια για την εφαρμογή σε μια επιχείρηση.

Ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι αποτελεσματικό όταν πρώτον ικανοποιεί τον πελάτη και δεύτερον ανταποκρίνεται στις ανάγκες του οργανισμού για κέρδος. Έτσι στον σχεδιασμό συστημάτων, όπως και σε άλλες πτυχές της διαχείρισης, ο στόχος πρέπει να είναι σε ισορροπία με το κόστος, το ρίσκο και το κέρδος. Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορεί να υπάρξει ένα μοναδικό και συγκεκριμένο σύστημα ποιότητας, το οποίο να ταιριάζει σε κάθε εταιρία γιατί η καθεμία θα έχει διαφορετικά ρίσκα και κόστη και θα απαιτούνται διαδικασίες, οι οποίες λεπτομερειακά θα διαφέρουν. Το σύστημα προσαρμόζεται με την εκάστοτε εταιρία.

Καθώς το περιβάλλον στο οποίο δρουν οι επιχειρήσεις γίνεται ολοένα και πιο ανταγωνιστικό και οι συνθήκες της αγοράς δυσκολότερες, η υιοθέτηση και εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας καθίσταται αναγκαία. Αυτό έχει γίνει αντιληπτό από το σύνολο των επιχειρήσεων σε παγκόσμια κλίμακα, καθώς σύμφωνα με στοιχεία της επίσημης ιστοσελίδας του διεθνή οργανισμού πιστοποίησης εκδόθηκαν πιστοποιητικά ISO 9001:2000 σε 175 χώρες από τα οποία το 32% αντιστοιχούσε στον τομέα των υπηρεσιών (www.iso.org),

Κλείνοντας θα αναφερθούμε στα ωφελεί που επιφέρει η εφαρμογή του προτύπου ISO 9001. Η σωστή διαχείριση του συστήματος ποιότητας και η συνεχή βελτίωση του έχουν θετικό αντίκτυπο για τις επιχειρήσεις, στις επενδύσεις, το μερίδιο αγοράς και στην αύξηση των πωλήσεων. Οι αρχές ποιότητας ISO 9001 μπορούν να κάνουν οποιαδήποτε εταιρεία ανταγωνιστική διότι μέσα από την εφαρμογή τους δίνουν συχνά και αρκετά πλεονεκτήματα τα οποία αναφέρονται παρακάτω.

- 1) Επιβάλλει δομή στο σχεδιασμό και τις διεργασίες της παραγωγής της υλοποίησης του προϊόντος.
- 2) Επιτρέπει την πραγματική παρακολούθηση της προόδου από τη Διοίκηση.
- 3) Δημιουργεί υπευθυνότητες σε όλους
- 4) Καταγράφει όλα τα στοιχεία σε έντυπα και εκθέσεις και καθιστά δυνατή την ανάλυσή τους, την παρακολούθηση της εξέλιξης της ποιότητας
- 5) Κάνει δυνατό τον προϋπολογισμό του κόστους ανάπτυξης και του σχεδιασμού των προϊόντων
- 6) Επιτρέπει την εκτέλεση γρήγορων διορθωτικών ενεργειών.
- 7) Επιτρέπει τη λήψη σωστών εμπορικών αποφάσεων
- 8) Προσφέρει τη σιγουριά και τη βεβαιότητα στον πελάτη και στην επιχείρηση ότι η συμφωνηθείσα ποιότητα του προϊόντος βρίσκεται υπό συνεχή έλεγχο
- 9) Αυξάνει την εμπιστοσύνη και φερεγγυότητα της επιχείρησης
- 10) Ανυψώνει το ηθικό των εργαζομένων και προσελκύει έμπειρα στελέχη
- 11) Αυξάνει την ανταγωνιστικότητα
- 12) Βελτιώνει την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα
- 13) Μειώνει τις δαπάνες (π.χ αποφυγή περιττών εργασιών, ενσωμάτωση διαδικασιών, βελτιωμένη ροή διεργασιών κτλ)
- 14) Βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών και των προϊόντων
- 15) Αυξάνει τις πωλήσεις
- 16) Αύξηση ικανοποιημένων πελατών (<http://www.greece.lrga.com>

</standards-and-schemes/standards/131199-iso9001.aspx->

[http://www.ergoq.gr/?q=node/10\)](http://www.ergoq.gr/?q=node/10)

6.5 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 14001

Η διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις σε σχέση με την οργάνωση κρουαζιέρων καθιστά επιτακτική ανάγκη τη χρήση προτύπων ποιότητας. Το πρότυπο ISO 9001 :2008, είναι εκ των βασικών και το οποίο θέτει υψηλά τον πήχη στην επιχειρησιακή οργάνωση και λειτουργία ενός κρουαζιερόπλοιου.

Ένα άλλο πρότυπο το οποίο εφαρμόζεται είναι το ISO 14001 :2004, το οποίο αναφέρεται στη προστασία του περιβάλλοντος.

Το ISO 14001 είναι ένα διεθνές πρότυπο το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη και την εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (Environmental Management System). Σκοπός του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι μέσα από την ανάλυση της δραστηριότητας της εταιρείας να εντοπισθούν οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλούνται και να ληφθούν άμεσα μέτρα παρακολούθησης και μείωσης αυτών των επιπτώσεων.

Η μείωση αυτή επιτυγχάνεται με:

- 1) Εφαρμογή μεθόδων μείωσης της σπατάλης ενεργειακών πόρων και υλικών
- 2) Εφαρμογή μεθόδων ανάκτησης και επαναχρησιμοποίησης υλικών
- 3) Διαχωρισμό αποβλήτων και ανακύκλωση τους
- 4) Μείωση κατανάλωσης ενέργειας και νερού

Εύκολα μπορεί κάποιος να συμπεράνει πως οι παραπάνω δράσεις, βρίσκονται σε πλήρη συμφωνία με την προσπάθεια όλων των εταιρειών και επιχειρήσεων για μείωση του λειτουργικού κόστους. Το περιβαλλοντικό και το οικονομικό όφελος είναι στην ίδια κατεύθυνση και αυτούς τους σκοπούς έρχεται να καλύψει το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και το πρότυπο ISO 14001

Τα βήματα ανάπτυξης και εφαρμογής του ISO 14001

- 1) Διαγνωστική μελέτη (προσδιορισμός των υφιστάμενων μεθόδων και του τρόπου διαχείρισης των περιβαλλοντικών θεμάτων της εταιρείας).
- 2) Περιβαλλοντική Ανάλυση (εντοπισμός και αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την λειτουργία της επιχείρησης/δραστηριότητας, καθώς και της Περιβαλλοντικής Νομοθεσίας που αφορά την επιχείρηση).
- 3) Ανάπτυξη Μέτρων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (προσδιορισμός των βέλτιστων μέτρων διαχείρισης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων σε συμφωνία με τις Νομοθετικές απαιτήσεις).

- 4) Ανάπτυξη σχεδίων έκτακτης ανάγκης (προσδιορισμός των περιβαλλοντικών κινδύνων και ανάπτυξη πλάνων αντιμετώπισης).
- 5) Καθορισμός Περιβαλλοντικής Πολιτικής, Στόχων και Προγραμμάτων
- 6) Ανάπτυξη Διοικητικών Διαδικασιών (π.χ Διαδικασία Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης Προσωπικού, Διαδικασία Ελέγχου εγγράφων και αρχείων, Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, Ανασκόπησης από την Διοίκηση).
- 7) Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση Στελεχών και εμπλεκομένων.
- 8) Δοκιμαστική Εφαρμογή και Πιστοποίηση Οικονομικά.

Τα οφέλη εφαρμογής ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001 στις επιχειρήσεις είναι:

1. Πιθανές αποταμιεύσεις ενέργειας και πόρων
2. Καλύτερη επικοινωνία με τις αρχές
3. Μείωση Εξόδων
4. Βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων
5. Βελτίωση της δημόσιας εικόνας
6. Καλύτερη εσωτερική επικοινωνία
7. Εκσυγχρονισμός της επιχειρήσεις
8. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία
9. Πρόληψη περιβαλλοντικών ατυχημάτων

Σ' επίπεδο λιμανιού πρόσφατα απονεμηθεί στον Ο.Λ.Π. Α.Ε. το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (PERS). Η συγκεκριμένη πιστοποίηση καλύπτει δραστηριότητες του λιμανιού σε σχέση με τη κρουαζιέρα, την ακτοπλοΐα κ.λ.π. Ακόμα το λιμάνι του Πειραιά έχει προσαρμόσει στο σχεδιασμό του τη προστασία του περιβάλλοντος, η οποία αναφέρεται στην ενίσχυση του πρασίνου, στην εγκατάσταση αγωγών συλλογής, στην παρακολούθηση της ποιότητας ακουστικού και θαλάσσιου περιβάλλοντος.

Κλείνοντας θα δοθεί μια γενική εικόνα σε σχέση με τα οφέλη από τη χρήση του ISO 14000. Η χρήση του ISO 14000, από τα κρουαζιερόπλοια βοηθά με τους ακόλουθους τρόπους (IO-TECH,2011: <http://vradis.net/btsg/indiso.htm>):

- Μειώνοντας τα κόστη διαχείρισης αποβλήτων και απορριμμάτων.
- Μειώνοντας τη κατανάλωση ενέργειας και υλικών.
- Μειώνοντας τα κόστη διανομής.
- Βελτιώνοντας την εικόνα των κρουαζιερόπλοιων και ευρύτερα των εταιριών στις οποίες ανήκουν προς τους καταναλωτές και την αγορά.

6.6 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ OHSAS 18001 ΣΤΑ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ

Το OHSAS 18001 αποτελεί ένα διεθνές πρότυπο, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη ενός συστήματος, το οποίο αφορά τον έλεγχο της εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας μιας επιχείρησης.

Το OHSAS 18001 δημιουργήθηκε για να καλύψει την ζήτηση της αγοράς για συγκεκριμένα πρότυπα, στα οποία οι εταιρίες μπορούν να πιστοποιηθούν. Το OHSAS 18001, είναι συμβατό με άλλα πρότυπα όπως το ISO 9000 για την διασφάλιση της ποιότητας, και το ISO 14001 για το περιβάλλον.

Οι εφαρμογές του OHSAS 18001 στα κρουαζιερόπλοια είναι οι ακόλουθες:

- Καλύπτει τις προσδοκίες των τουριστών της και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών, ώστε το κρουαζιερόπλοιο να επιτύχει να έχει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να το κάνει με ένα αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.
- Βοηθά το κρουαζιερόπλοιο να διατηρεί και να βελτιώνει την απόδοση του και τις ικανότητες του.
- Βοηθά στη μείωση των τραυματισμών του προσωπικού μέσω της πρόληψης και του ελέγχου των κινδύνων.

- Μειώνει τους κινδύνους σημαντικών ατυχημάτων.
- Μειώνει την υλική απώλεια που προκαλείται από τα ατυχήματα.
- Μειώνει τις ασφαλιστικές δαπάνες.
- Αυξάνει τη δυνατότητα ύπαρξης ενός πλαισίου που περιλαμβάνει σύστημα ποιότητας, του περιβάλλοντος και της υγείας και της ασφάλειας.
- Εξασφαλίζει τη συμμόρφωση στην υπάρχουσα νομοθεσία.
- Μεγιστοποιεί την εμπορική προβολή του κρουαζιερόπλοιου.
- Εξασφαλίζει τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε μεγάλους διαγωνισμούς.

6.7 ΒΡΑΒΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΩΝ

Το Ευρωπαϊκό Οικολογικό Σήμα αποτελεί ένα σύστημα πιστοποίησης, που δημιουργήθηκε για την υποστήριξη των υπηρεσιών καθιστώντας τις φιλικές για το περιβάλλον. Η συγκεκριμένη, αποτελεί για τα κρουαζιερόπλοια τη μόνη περιβαλλοντική πιστοποίηση Ευρωπαϊκού χαρακτήρα που καλύπτει όλες τις άλλες. Τα κρουαζιερόπλοια μπορούν να πάρουν τη συγκεκριμένη πιστοποίηση για προϊόντα καθαρισμού, μικροσυσκευές, προϊόντα χάρτου, υφάσματα και χρώματα, και τουριστικές υπηρεσίες.

Η λειτουργία ενός κρουαζιερόπλοιου με βάση τη πολιτική eco-label προσφέρει οφέλη τόσο σε κοινωνικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο. Το συγκεκριμένο λειτουργεί και ως εργαλείο marketing και βοηθά στην εξοικονόμηση πόρων για την επιχείρηση στην οποία ανήκει ένα ή και περισσότερα κρουαζιερόπλοια. Τα οφέλη που έχει το κρουαζιερόπλοιο από την απόκτηση του eco-label είναι τα ακόλουθα (NorthGroup., 2010: <http://www.northgroup.gr/index.php/poiotita>):

1. Όταν ένα κρουαζιερόπλοιο λαμβάνει το συγκεκριμένο πρότυπο τότε αυτόματα κατατάσσεται στη λίστα των πράσινων με ευρωπαϊκά κριτήρια κρουαζιερόπλοιων ως ένα πλοίο που στοχεύει στην υψηλή ποιότητα υπηρεσιών το οποίο προσελκύει πελατεία υψηλών απαιτήσεων.
2. Το πλεονέκτημα αναγνώρισης των κρουαζιερόπλοιων αυτών για τις εταιρίες στις οποίες ανήκουν, είναι η αύξηση του μεριδίου της σε χώρες όπως η Γερμανία, η Αυστρία, η Μεγάλη Βρετανία που είναι περιβαλλοντικά συνειδητοποιημένες.
3. Η δωρεάν διαφήμιση στο site της E.E και συγκεκριμένα στο Green Store του European EcoLabel.

Μια από τις βασικές διακρίσεις, του EcoLabel, είναι Green Key Eco Label 2012, το οποίο δίνεται από το Διεθνές Ίδρυμα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης της E.E. Η διάκριση πιστοποιεί κρουαζιερόπλοια φιλικά προς το περιβάλλον. Η πιστοποίηση «Green Key-Πράσινο Κλειδί», αποτελεί ένα διεθνές πρόγραμμα που δίνει το ερέθισμα σε κάθε κρουαζιερόπλοιο να μετατραπεί σε «πράσινο». Το πρόγραμμα διεθνώς συντονίζεται από το Ίδρυμα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης, ενώ ο διαχειριστής του στην Ελλάδα είναι Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης (Κουμέλης, 2012: <http://www.traveldailynews.gr/news/article/52485>).

Σήμερα όπως αναφέρθηκε και παραπάνω η έννοια της οικολογίας και της περιβαλλοντικής διαχείρισης, μέσα από συγκεκριμένα πρότυπα πιστοποίησης όπως το Eco-Label δίνουν δυνατότητες για τη καλύτερη διαχείριση περιβαλλοντικών δράσεων σε μεγάλα κρουαζιερόπλοια προσδίδοντας από τη μια ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις εταιρίες που τα ελέγχουν και από την άλλη ενισχύουν το περιβάλλον.

Ως παράδειγμα της παραπάνω θέσης μπορεί να γίνει αναφορά στο Celebrity Equinox, το οποίο είναι από τα μεγαλύτερα ελληνικά κρουαζιερόπλοια και ουσιαστικά έχει τις ανάγκες μια μικρής πολιτείας, οπότε και προσπαθεί να λειτουργεί έτσι. Το συγκεκριμένο στα πλαίσια ταύτισης του με τα πρότυπα περιβαλλοντικής ποιότητας και διαχείρισης και συγκεκριμένα με το Eco-Label έχει προβεί στις ακόλουθες δράσεις (Γρηγοριάδης, 2011:

<http://oikologiarodiaka.wordpress.com/2011/08/31/%CE%B7-%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B2%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%BF%CE%BD%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%B7-%CE%B5%CE%BD%CF%8C%CF%82-%CF%83%CF%8D%CE%B3/>):

1. Έχει φυτεμένο γρασίδι στο δέκατο έκτο όροφο του.
2. Το πλοίο έχει σύστημα ανακύκλωσης μεταλλικών και άλλων υλικών.
3. Το πλοίο εφαρμόζει συστήματα πρόληψης, εξοικονόμησης, και ανακύκλωσης.
4. Το πλοίο διαθέτει κάδους διαφορετικούς χρώματος για τα υλικά.
5. Το πλοίο έχει συγκεκριμένο σύστημα διαχείριση αποβλήτων. Συγκεκριμένα σε καθημερινή βάση εξάγει 800-900 κυβικά μέτρα «γκρίζου νερού», το οποίο προέρχεται από νιπτήρες, νεροχύτες και ντους. Ακόμα παράγει 50-60 κυβικά «μαύρου νερού», υγρά δηλαδή προερχόμενα από τις αποχετεύσεις. Τα δύο αυτά ρεύματα συναντιούνται σ' ειδικό σύστημα που διαθέτει το πλοίο, προκειμένου να ξεχωρίζει τα στερεά από τα υγρά και τα δεύτερα να πηγαίνουν για βιολογική επεξεργασία.
6. Η εταιρία δίνει μεγάλη βαρύτητα στη διαχείριση του νερού, προσπαθεί να μειώσει τις όποιες σπατάλες μπορεί να κάνουν οι ταξιδιώτες. Συγκεκριμένα σύμφωνα με τον καμπίνες υπάρχουν οδηγίες για τη χρήση του νερού, των πετσετών αλλά ακόμα και ειδικά φίλτρα για μείωση της παροχής νερού στα ντους και τους νιπτήρες.
7. Ένας άλλος τομέας διαχείρισης είναι η εξοικονόμηση ενέργειας. Το πλήρωμα του κρουαζιερόπλοιου περνά από ειδική εκπαίδευση προκειμένου να βοηθά τους επιβάτες να εξοικονομούν ενέργεια.
8. Η εταιρία έχει επενδύσει σε συγκεκριμένες καινοτόμες δράσεις ώστε το πλοίο να εξοικονομεί ενέργεια. Για παράδειγμα όλα τα τζάμια έχουν ειδικές μεμβράνες για να μην επιτρέπουν να μπαίνει ηλιακή ακτινοβολία στο πλοίο. Επίσης γίνεται προσπάθεια μείωσης της χρήσης των

κλιματιστικών.

9. Στο καράβι υπάρχουν δυο κάδοι για την ανακύκλωση συσκευασιών. Ένας για πλαστικό και χαρτί και ο δεύτερος για γυαλί και αλουμίνιο. Η εταιρεία στο καράβι εφαρμόζει ανακύκλωση και σε άλλα υλικά όπως λάδια, μπαταρίες κλπ. Τέλος υπάρχει διαδικασία συλλογής χαρτιού.

Στη συνέχεια αναφερόμαστε στα βραβεία στον τομέα της κρουαζιέρας, τα οποία είναι αποτέλεσμα όλων των ποιοτικών ελέγχων όπου αναφέρθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια.

1. **6 GOLDEN PEARLS:** Σήμερα ο τουρισμός κρουαζιέρας ως βασικός πόλος έλξης τουριστών έχει ένα ουσιαστικό μειονέκτημα, το οποίο σχετίζεται με τον ανεφοδιασμό καυσίμων. Συγκεκριμένα τα κρουαζιερόπλοια πρέπει να καίνε τόνους πετρελαίου ή βαρύ πετρελαίου, το οποίο αποτελεί ένα πολύ βρώμικο καύσιμο. Ως συνέπεια αυτού εκπέμπεται CO₂, του αζώτου και του θείου σε υψηλά επίπεδα. Σε περιοχές που υπάρχουν λιμάνια, η ατμοσφαιρική ρύπανση είναι τεράστια, επειδή τα σκάφη δεν κινούνται. Ως παράδειγμα παραθέτετε το λιμάνι του Αμβούργου, στο οποίο τα συστήματα εξαερισμού δεν εγκαταστάθηκαν προς το λιμάνι, επειδή οι εκπομπές είναι καρκινογόνες για το περιβάλλον, για κάθε προσπάθεια μείωσης της ρύπανσης από τα κρουαζιερόπλοια χορηγείται από την εταιρία πιστοποίησης «Bureau Veritas» από το 2010 το βραβείο «6 GOLDEN PEALS».

2. **CLEAN SHIP AWT:** Τα αρχικά AWT, σημαίνουν Advanced Water Treatment. Η συγκεκριμένη συνθήκη αναφέρεται σ' ένα σύστημα ανακύκλωσης το οποίο βασίζεται σ' υψηλά νομικά και οικολογικά πρότυπα. Τα κρουαζιερόπλοια εγκαθιστούν στις καμπίνες τους και στους δημόσιους χώρους, αυτόματα συστήματα ελέγχου ενέργειας, προκειμένου να εξοικονομούν ενέργεια και να λειτουργούν φιλικά στο περιβάλλον. Συγχρόνως το πρότυπο προβλέπει και εξοικονόμηση καυσίμων.

3. **CLEAN SEA2 and AIR AWT:** Το συγκεκριμένο βραβείο αναφέρεται σε κρουαζιερόπλοια τα οποία δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στη μόλυνση των ωκεανών. Τα κρουαζιερόπλοια που πιστοποιούνται με το συγκεκριμένο πρότυπο καταφέρνουν να ελαχιστοποιήσουν στο μηδέν την μόλυνση.

4. **GREEN PLANET AWARD:** Το συγκεκριμένο βραβείο δημιουργήθηκε το 2000 για τα ξενοδοχεία, τα οποία παρείχαν οικολογικές παροχές στους πελάτες τους. Το συγκεκριμένο βραβείο έγινε ευρέως αναγνωρίσιμο και από την αγορά της κρουαζιέρας και απονεμήθηκε σε κρουαζιερόπλοια τα οποία επένδυσαν στις οικολογικές δράσεις και μάλιστα ονομάστηκαν οικολογικά ή πράσινα πλοία.

5. **CIOL AWARD:** Το συγκεκριμένο βραβείο απονέμεται μετά το 2007, από την CIAL, σε κρουαζιερόπλοια τα οποία έχουν αναπτύξει συστήματα ανακύκλωσης αλουμινίου.

6. **VENICE BLUE FLAG:** Το συγκεκριμένο βραβείο απονέμεται σε κρουαζιερόπλοια τα οποία επένδυσαν στις ντίζελ μηχανές μειώνοντας τους ρύπους στη θάλασσα.

6.8 ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στο παρόν κεφάλαιο διαπιστώθηκε η χρησιμότητα του πρότυπου ISO, στο κλάδο της κρουαζιέρας. Συγκεκριμένα αρχικά ορίστηκε το ISO ενώ αναπτύχθηκαν ταυτόχρονα όλα τα πρότυπα που το πλαισιώνουν. Στη συνέχεια παρουσιάστηκαν εκτενώς οι εφαρμογές του ISO 22000, του ISO 9000 του ISO 9001 και τέλος του ISO 14000 αλλά και του προτύπου ποιότητας OHSAS 18001, στην οργανωτική λειτουργία των κρουαζιερόπλοιων αλλά και στη διαδικασία παροχής υπηρεσιών για την καλύτερη ικανοποίηση των τουριστών που επιλέγουν αυτό το είδος διακοπών. Τέλος δόθηκαν στοιχεία για τα βραβεία ποιότητας και για τις εφαρμογές τους στο κλάδο της κρουαζιέρας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^Ο ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ MSC CRUISES

7.1 ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΙ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Η MSC Cruises έχει την έδρα της στην Νάπολι και είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες στον κόσμο στον τομέα της κρουαζιέρας με στόλο 11 κρουαζιερόπλοιων, περισσότερα από 3500 άτομα προσωπικό και γραφεία σε περισσότερες από 26 πόλεις ανά τον κόσμο.

Αρχικά η εταιρία εισήχθη στην αγορά με το όνομα ως Lauro Lines από τον Achille Lauro. Η εταιρεία εισήλθε στον τομέα τις κρουαζιέρας τη δεκαετία του 1960 αρχικά έχοντας υπό την ιδιοκτησία της δύο πλοία, το Angelina Lauro και το MS Achille Lauro.

Το 1979 το Angelina Lauro κήκε στο λιμάνι του St.Thomas. Το 1985 το Achille Lauro έγινε αντικείμενο πειρατείας από τα μέλη του Απελευθερωτικού Μετώπου της Παλαιστίνης, και η πολύ κακή δημοσιότητα μείωσε περαιτέρω τον αριθμό των επιβατών.

Το 1989 η εταιρία αγοράστηκε από τη Mediterranean Shipping Company και μετονομάστηκε σε Star Lauro Cuises. Το 1994 το Achille Lauro έπιασε φωτιά και βυθίστηκε. Το 1995 η επωνυμία της εταιρείας άλλαξε και πάλι σε MSC Cruises. Η συγκεκριμένη χρονιά αποτέλεσε το σημείο εκκίνησης για την έντονη εμπλοκή της με το κλάδο της κρουαζιέρας. Συγκεκριμένα εστίασε στην οργάνωση κρουαζιέρων με τα πλοία MSC Rhapsody, MSC Monterey και MSC Symphony.

Η MSC Cruises είναι αυτήν την στιγμή η τέταρτη μεγαλύτερη εταιρεία κρουαζιέρων στον κόσμο, μετά την Carnival Corporation & plc, την Royal Caribbean Cruises Ltd και την Norwegian Cruise Line με μερίδιο 6% του συνόλου των μεταφερθέντων επιβατών και των εσόδων κρουαζιέρα το 2012.

Σήμερα ο στόλος της εταιρίας αποτελείται από 11 κρουαζιερόπλοια και ένα δωδέκατο το οποίο είναι υπό κατασκευή. Στον τωρινό της στόλο υπάρχουν

από το 1997 το MSC Melody και ακολούθησαν το 2003 το MSC Lirica το 2004 τα MSC Armonia και MSC Opera το 2005 το MSC Sinfonia το 2006 το MSC Musica το 2007 το MSC Orchestra το 2008 τα MSC Poesia και MSC Fantasia το 2009 το MSC Splendida και το 2010 το MSC Magnifica.

Το τελευταίο απόκτημα της εταιρίας αναμένεται να είμαι έτοιμο τον Ιούνιο του 2012 και θα ονομάζεται MSC Divina και είναι το τρίτο μέλος της οικογένειας των πλοίων Fantasia και Splendida. Το κρουαζιερόπλοιο το οποίο θα μελετήσουμε εμείς, το MSC Fantasia, είναι το πρώτο της οικογένειας αυτής. Επίσης, στην υπηρεσία της εταιρίας δεν υπάρχουν πλέον τα κρουαζιερόπλοια Monterey, Rhapsody, Symphony και το Star of Venice.

Η MSC Cruises αποτελεί σήμερα τη μεγαλύτερη εταιρεία κρουαζιέρων της Μεσογείου, της Νότιας Αφρικής και της Βραζιλίας. Η εταιρία πραγματοποιεί κρουαζιέρες όλο το χρόνο στη Μεσόγειο και εποχιακά στη Βόρεια Ευρώπη, στον Ατλαντικό Ωκεανό, την Καραϊβική, τη Βόρεια Αμερική τον Καναδά, τη Νότια Αμερική, τον Ινδικό Ωκεανό και τη Νότια και Δυτική Αφρική.

7.2 ΟΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΟΥ MSC FANTASIA

Το MSC Fantasia μαζί με το MSC Splendida είναι τα μεγαλύτερα κρουαζιερόπλοια που κατασκευάστηκαν ποτέ για ευρωπαϊκό πλοιοκτήτη. Η ναυαρχίδα της MSC Cruises ένα τέλειο μίγμα της προηγμένης τεχνολογίας, την κομψότητας. Χτισμένο με γνώμονα το περιβάλλον, το MSC Fantasia είναι κατασκευασμένο σε ένα σύγχρονο πνεύμα, καθώς θα βοηθήσει στη διατήρηση του περιβάλλοντος, χωρίς να θυσιάζεται η άνεση των επισκεπτών.

Το MSC Fantasia εισάγει μια σειρά από καινοτομίες για την κρουαζιέρα για βελτιωμένες εμπειρίες για τον πελάτη, όπως ο διαδραστικός 4D κινηματογράφος, το Acqua Πάρκο, το MSC Aurea Spa, τα ντίσκο και οι οικολογικές τεχνολογίες. Υπάρχουν τόσοι πολλοί λόγοι για τους οποίους MSC Fantasia είναι ένα τέτοιο θαυμάσιο και μοναδικό πλοίο. Με 133.500 τόνους,

333 μέτρα μήκος, 38 μέτρα πλάτος και 66,8 μέτρα ύψος το MSC Fantasia θα έχει μέγιστη ταχύτητα 23 κόμβων και προώθησης των 40 μεγαβάτ. Με 17 καταστρώματα, το πλοίο έχει 25 ανεγκυστήρες, εκ των οποίων τα 2 είναι πανοραμικά.

Μπορεί να φιλοξενήσει 3.959 επιβάτες και 1.325 μέλη πληρώματος. Το MSC Fantasia έχει 107 σουίτες και 1.637 καμπίνες συνολικά, συμπεριλαμβανομένων των 43 για άτομα με ειδικές ανάγκες. 80% των καταλυμάτων θα είναι εξωτερικές καμπίνες και κυμαίνονται από 18 έως 65 τετραγωνικά μέτρα.

Έχει πάνω από 27.000 τετραγωνικά μέτρα κοινόχρηστων χώρων και περιλαμβάνουν το 1.700 τετραγωνικών μέτρων MSC Aurea Spa και Solarium, 4 εξωτερικά μπαρ και 12 άλλα εσωτερικά μπαρ και σαλόνια. Συνολικά, το MSC Fantasia διαθέτει 18 διαφορετικά μπαρ και καλύπτει τις προτιμήσεις κάθε γούστου.

Οι επισκέπτες μπορούν να διασκεδάσουν στο Καζίνο Delle Palme το οποίο καλύπτει 1.017 τετραγωνικά μέτρα, στο L'Insolito Lounge ή στο εκπληκτικό θέατρο L'Avanguardia 1.603 θέσεων το οποίο εκτείνεται σε τρία επίπεδα. Στη πίστα 500 τετραγωνικών μέτρων της Liqueed Disco μπορούν να χορέψουν οι δεκάδες ταξιδιώτες.

Το MSC Fantasia αποτέλεσε το πρώτο πλοίο του στόλου της MSC Cruises που προσέφερε την αποκλειστική ζώνη VIP το MSC Yacht Club με 99 ευρύχωρες σουίτες και αποκλειστική πρόσβαση σε εγκαταστάσεις, όπως το Bar One, The One Pool με 2 λουτρά spa και solarium και το Top Sail Lounge, όπου οι επισκέπτες μπορούν να απολαύσουν την εκπληκτική πανοραμική θέα πάνω από την πλώρη του πλοίου. Μια την προσωπική υπηρεσία μπάτλερ να είναι σε ετοιμότητα για να βοηθήσει τους επισκέπτες από την στιγμή του check-in. Επιπλέον προσφέρει 24ωρη υπηρεσία room service, εκδρομές και μεταφορές, μεγάλη επιλογή κρασιών, σαμπάνιας και πούρων.

Οι αθλητικές εγκαταστάσεις του κρουαζιερόπλοιου περιλαμβάνουν ένα γήπεδο squash, shuffleboard, διαδρομή για τζόκινγκ και το MSC Arena, το οποίο είναι ένα αθλητικό κέντρο, που προσφέρει ένα γήπεδο τένις και εγκαταστάσεις μπάσκετ. Το Acqua Park είναι μια νέα και συναρπαστική

προσθήκη για περισσότερη διασκέδαση. Υπάρχουν επίσης άλλες 3 πισίνες επί του σκάφους, συμπεριλαμβανομένου του Lido Catalano, τις Zen περιοχής όπου οι ενήλικες μπορούν να χαλαρώσουν σε μια περιοχή που δεν είναι ανοιχτή για τα παιδιά. Υπάρχουν επίσης, η "Tropici" πισίνα με αναδιπλούμενη οροφή και η πισίνα "Toboga" με νεροτσουλήθρα για τα παιδιά.

Στο MSC Fantasia υπάρχουν αρκετά εστιατόρια, όπως το γαλλικό a la carte εστιατόριο L'Etoile, το Red Velvet και το Il Cerchio d'Oro τα οποία προσφέρουν στους επισκέπτες τις καλύτερες γευστικές εμπειρίες. Το El Sombrero Tex Mex, η Zanzibar πιτσαρία και η L'Africana καφετέρια προσφέρουν πολλές επιλογές.

Οι λάτρεις του κρασιού μπορούν να χαλαρώσουν στο La Cantina Toscana Bar. Η πλατεία Piazza San Giorgio παρέχει την τέλεια εμπειρία αγορών, από κοσμήματα, ρούχα και αξεσουάρ και όλα αφορολόγητα.

Για τα παιδιά και τους εφήβους υπάρχουν 400 τετραγωνικά μέτρα ανάμεσα σε δύο καταστρώματα. Οι έφηβοι μπορούν να διασκεδάσουν σε μία σειρά από ντίσκο κλαμπ ενώ το Polo Nord είναι ένας διασκεδαστικός χώρος για τα μικρά παιδιά. Τα παιδιά έχουν την δυνατότητα επιπλέον να παίξουν και στο Mini Club. Όλοι επισκέπτες μπορούν να απολαύσουν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και του Internet. Με αυτόν τον τρόπο, η εταιρία και κυρίως το συγκεκριμένο κρουαζιερόπλοιο καλύπτει όλες τις ανάγκες των πελατών της ανεξαρτήτου ηλικίας σε μεγάλο βαθμό.

7.3 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ MSC FANTASIA

Η MSC Cruises είναι η μόνη εταιρεία στον κόσμο που έχει λάβει το βραβείο «**6 Golden Pearls**» Bureau Veritas, σε αναγνώριση του υψηλού επιπέδου της διαχείρισης της ποιότητας και περιβαλλοντικής ευθύνης. Επίσης ο στόλος της εταιρίας έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 22000 για την ποιότητα και την ασφάλεια των τροφίμων αλλά και όλων των πτυχών της τροφοδοσίας της.

Το MSC FANTASIA σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε κατά τέτοιον τρόπο ώστε να μπορεί να καλύπτει όλες τις προϋποθέσεις για την προστασίας

του περιβάλλοντος αλλά και τον επιβατών του. Για τον λόγο αυτό ήταν το πρώτο κρουαζιερόπλοιο της εταιρίας και του κόσμου το οποίο βραβεύτηκε με το βραβείο «6 Golden Pearls» από το διεθνή οργανισμό πιστοποίησης Bureau Veritas.

Το κρουαζιερόπλοιο είναι πιστοποιημένο με όλα τα διεθνή πρότυπα. Αναλυτικά αναφέρονται παρακάτω τα πρότυπα βάση των οποίων έχει πιστοποιηθεί:

1. ISO 9001 - Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
2. ISO 22000 - Πιστοποίηση Διαχείρισης Ασφάλειας των Τροφίμων εξασφαλίζοντας την ασφάλεια όλων των διαδικασιών (HACCP).
3. ISO 14001 - Πιστοποίηση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύστημα διαχείρισης όλων των περιβαλλοντικών πτυχών και επιπτώσεων όλων των δραστηριοτήτων
4. OHSAS 18001 - Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης και Ασφάλειας εξασφαλίζοντας την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων στο πλοίο

7.4 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ MSC FANTASIA ΚΑΤΑ ISO 9001

Το ISO 9001 είναι διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για την διασφάλιση ποιότητας και ποιοτική διαχείριση επιχειρήσεων όπως προαναφερθήκαμε. Αποτελεί επιχειρησιακό μοντέλο που εφαρμοζόμενο διασφαλίζει την προσδοκώμενη ποιότητα στα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει η εταιρία. Έτσι η MSC Cruises βασισμένη στο βασικό σχεδιασμό του προτύπου ISO 9001 έχει καθιερώσει τα βασικά στάδια για την σωστή εφαρμογή του:

1. Διαγνωστική Μελέτη στην οποία καθορίζονται η υπάρχουσα κατάσταση και εντοπίζονται οι αδυναμίες και τα σημεία βελτίωσης.
2. Καθορισμός Πολιτικής, Στόχων Ποιότητας και Οργανωτικής Δομής. Καθορίζονται σημαντικά έγγραφα του συστήματος. Ορίζεται η Ποιότητα στα πλαίσια της επιχείρησης, οι Δείκτες και οι Στόχοι.
3. Ανάπτυξη Διαδικασιών μέσω επικοινωνίας με το προσωπικό, έπειτα βελτιώνονται με βάση το πρότυπο ISO 9001 και αναπτύσσονται νέες διαδικασίες. Οι διαδικασίες οριστικοποιούνται και εγκρίνονται από τη Διοίκηση.
4. Εκπαίδευση του προσωπικό και της Διεύθυνσης και επισημαίνονται οι αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης.
5. Δοκιμαστική εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Πραγματοποιούνται εσωτερικές επιθεωρήσεις και καθορίζονται βελτιώσεις και διορθωτικές ενέργειες

Μέσα από αυτήν την διαδικασία αυτή η MSC Cruises έχει καταφέρει να βγάλει ένα σύνολο 320 διαδικασιών καθώς και οδηγίες χρήσης, έτσι ώστε να υπάρχει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τον πελάτη αλλά και την εταιρία.

Επίσης πάνω από 3000 συνταγές έχουν καταγραφεί σε ένα κεντρικό σύστημα, τυποποιημένο και αναλύθηκαν για τα θέματα ασφάλειας των τροφίμων, αλλεργίες και δυσανεξίες και το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού έχει εκπαιδευτεί πάνω σε αυτές τις διαδικασίες. Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων της έχει περάσει από εκπαίδευση πάνω στα συστήματα διασφάλισης ποιότητας. Μέσω αυτού του προτύπου ως βάση, έχει καταφέρει να εφαρμόσει και αλλά για την διασφάλιση της ποιότητας, τα οποία είναι διαμορφωμένα πάντα εις όφελος των πελατών αλλά και της ίδιας.

Παρόλαυτά η εταιρία δεν έχει σταματήσει εκεί, αλλά πάνω στο πλοίο μέσω της διοίκησης ολικής ποιότητας και των ελέγχων έχει καταφέρει να εισάγει νέες καινοτομίες προς όφελος και ικανοποίηση των πελατών. Καινοτομίες όπως για παράδειγμα τα ειδικά μενού για πελάτες με προβλήματα υγείας.

Στο πλοίο MSC Fantasia, όλοι οι επιβάτες μπορούν να ακολουθούν μια σωστή διατροφή σε όλα τα εστιατόρια του πλοίου. 17 ειδικά μενού είναι διαθέσιμα, από το πρωινό μέχρι το δείπνο. Τα προϊόντα για αυτά τα μενού αποθηκεύονται σε ειδικούς χώρους. Δύο κουζίνες στο πλοίο προορίζονται για την προετοιμασία αυτών των πιάτων και διευθύνονται από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό.

Μια άλλη καινοτομία είναι η κατασκευή του πλοίου έτσι ώστε να διασφαλίζει πρόσβαση παντού για άτομα με ειδικές ανάγκες. Τα πλοία είναι εξοπλισμένα με μια αναπηρική καρέκλα σε κάθε κατάστρωμα. Δεκανίκια και μπαστούνια είναι επίσης διαθέσιμα. Όπου είναι δυνατόν το δάπεδο να είναι ομοιόμορφα επίπεδο και στις σπάνιες εξαιρέσεις, όπου αυτό δεν είναι εφικτό έχουν εγκατασταθεί ράμπες. Το πλάτος των διαφόρων θυρών και οι διάδρομοι έχουν ειδικά σχεδιαστεί έτσι ώστε να μπορεί να περάσει μέσα αναπηρικό αμαξίδι

ο. Σε όλο τον στόλο της MSC Cruises, υπάρχουν 174 καμπίνες είναι εξοπλισμένες για άτομα με ειδικές ανάγκες.

MSC Cruises λαμβάνει υπόψη ένα ευρύ φάσμα αναπηρίες. Στην συντριπτική πλειοψηφία των πλοίων της MSC Cruises, πίνακες και ενδείξεις σε ανελκυστήρες, κοινόχρηστους χώρους, σε καμπίνες και διαδρόμους, επίσης σε γραφή Braille. Επιπλέον, υπάρχουν φωνητικές αναγγελίες για κάθε στάση σε όλους τους ανελκυστήρες.

Κάτι εξίσου σημαντικό είναι το YACHT CLUB. Το MSC Fantasia ήταν το πρώτο κρουαζιερόπλοιο πάνω στο οποίο δημιουργήθηκε ένα privet club έτσι ώστε να προσφέρονται και ανάλογες υπηρεσίες σε απαιτητικούς πελάτες. Στο Club αυτό προσφέρονται υπηρεσίες όπως battler ιδιωτικά δείπνα, πολυτελείς σουίτες κ.τ.λ.

Όλα αυτά μαζί αλλά και πολλές άλλες διαδικασίες συνθέτουν ένα επιτυχημένο πρόγραμμα διοίκησης ολικής ποιότητας η αλλιώς ISO 9001. Το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας της εταιρίας πιστοποιήθηκε από το ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης "International Classification Society Rina". Το Πιστοποιητικό ισχύει για 3 χρόνια και ανανεώνεται κάθε χρόνο από τον φορέα πιστοποίησης μετά από έλεγχο.

7.5 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ MSC FANTASIA ΚΑΤΑ ISO 22000 HACCP

Η MSC είναι πρωτοπόρος στο τομέα της διασφάλισης ποιότητας τροφίμων. Ο έλεγχος αρχίζει όχι πάνω στο πλοίο αλλά πολύ πιο μπροστά από την MSC Italian catering η οποία εφοδιάζει όλα τα πλοία της εταιρίας με τις πρώτες ύλες.

Πρώτος και βασικός κανόνας της εταιρίας είναι η προμήθεια υλικών μονό από εταιρίες οι οποίες είναι πιστοποιημένες κατά ISO 22000 και έτσι με αυτόν τον τρόπο η MSC Catering εξασφαλίζει την ποιότητα των υλικών τις πριν ακόμα φτάσουν σε αυτήν.

Για την διασφάλιση της ποιότητας είναι πιστοποιημένα κατά ISO και η MSC Catering αλλά και το κάθε κρουαζιερόπλοιο ξεχωριστά. Το σύστημα και οι διαδικασίες για την διασφάλιση της ποιότητας είναι κοινά σε όλα τα κρουαζιερόπλοια της MSC και αρχίζουν από την στιγμή που τα τρόφιμα φθάνουν από την MSC Catering στο κρουαζιερόπλοιο. Κατά την διαδικασία ελέγχονται:

1. Η ποιότητα των τροφίμων: Μέσω της οπτικής επαφής της αφής κ.τ.λ. για να διαπιστώσουν εάν τα τρόφιμα έχουν όλα τα ποιοτικά χαρακτηριστικά που έχει θέσει η εταιρία η αν έχουν κάποιες αλλοιώσεις. Αυτή η διαδικασία γίνεται για όλα τα τρόφιμα αλλά κυρίως τα φρέσκα είναι αυτά τα οποία περνάνε πιο μεγάλο έλεγχο λόγω της ευαισθησίας τους.
2. Οι θερμοκρασίες των τροφίμων: Ελέγχονται ώστε να διαπιστωθεί εάν είναι συντηρημένα σωστά και δεν έχουν αλλοιωθεί τα χαρακτηριστικά τους και η ποιότητα τους. Η διαδικασία αυτή γίνεται στα κατεψυγμένα τρόφιμα αλλά και στα τρόφιμα συντήρησης.
3. Οι ημερομηνίες λήξεως των τροφίμων: Γίνετε έλεγχος όλων των ημερομηνιών λήξης για τυχόν ληγμένα τρόφιμα αλλά και τρόφιμα τα οποία η ημερομηνία λήξεως είναι πολύ πρόσφατη. Αυτός ο έλεγχος γίνεται συνήθως σ' όλα τα τρόφιμα τα οποία εισέρχονται στο κρουαζιερόπλοιο. Επόμενο στάδιο των τροφίμων είναι η τοποθέτηση τους στα σημεία που

πρέπει ανάλογα με το είδος τους την διάρκειας τον τρόπο συντηρήσεις τους τις θερμοκρασίες και την υγρασία που πρέπει να έχουν. Για τοποθετηθούν όλα αυτά υπάρχουν και οι ανάλογοι χώροι πάνω στο κρουαζιερόπλοιο.

4. Ειδικά ασανσέρ: Για την αποφυγή μολύνσεων και μεταδόσεων των τροφίμων πάνω στο κρουαζιερόπλοιο υπάρχουν ειδικά ασανσέρ τα οποία είναι μόνο για την μεταφορά των τροφίμων. Τα ασανσέρ αυτά χρησιμοποιούνται μόνο για αυτήν την διαδικασία και μονό από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό.
5. Χώροι αποθήκευσης: Είναι ίσως ένα από τα πιο σημαντικά κομμάτια στην διασφάλιση ποιότητας των τροφίμων γιατί εάν υπάρχει σωστή αποθήκευση και συντήρηση τότε μειώνονται κατά μεγάλο ποσοστό οι πιθανότητες μολύνσεως των τροφίμων. Για αυτόν τον λόγο στο MSC Fantasia υπάρχουν πολλά σημεία αποθήκευσης όπου το καθένα έχει διαφορετικά χαρακτηριστικά όπως θερμοκρασία και υγρασία. Σ' αυτούς τους χώρους αποθήκευσης υπάρχουν από ξερά σημεία έως και οι μεγάλες καταψύξεις ανάλογα με το είδος πχ κορεατικά, λαχανικά κ.τ.λ. Έτσι τα τρόφιμα αποθηκεύονται ανάλογα με την θερμοκρασία και υγρασία που χρειάζεται έτσι ώστε να παραμείνουν στην υψηλότερη δυνατή ποιότητα μέχρι την κατανάλωση τους.
6. Σε όλα τα τρόφιμα μπαίνουν ετικέτες με την ημερομηνία παραλαβής και κατανάλωσης έτσι ώστε να μπορούν να ελέγχονται πιο σωστά.
7. Σ' όλες τις διαδικασίες οι υπάλληλοι είναι υποχρεωμένοι να φοράνε τον κατάλληλο εξοπλισμό ο οποίος παρέχεται από την εταιρία έτσι ώστε να αποφευχθούν και τυχόν μολύνσεις όπως επίσης και τραυματισμοί των υπάλληλων. Στον εξοπλισμό περιλαμβάνονται ειδικά γάντια, καπέλα, ρουχισμός κτλ.
8. Οι θερμοκρασίες των τροφίμων ελέγχονται σ' όλα τα στάδια και πολλές φορές. Ο έλεγχος της θερμοκρασίας αρχίζει από το στάδιο της παραλαβής, συνεχίζει στους χώρους αποθήκευσης και καταλήγει στους χώρους παραγωγής κουζίνας, μπαρ κτλ. Οι θερμοκρασίες ελέγχονται πολλές φορές σε όλα αυτά τα στάδια και ιδιαίτερα στο στάδιο της προετοιμασίας του

μαγειρέματος έτσι ώστε να φτάσει όσο το δυνατόν πιο υγιεινό και ασφαλές στον πελάτη.

9. Τα φαγητά μεταφέρονται σε ειδικά σκευή μέχρι τον πελάτη και έτσι μειώνετε η πιθανότητα μόλυνσης του.
10. Σ' όλες αυτές τις διαδικασίες από αποθήκευση μέχρι προετοιμασία και σερβίρισμα ακολουθείται αυστηρά ένας κανόνας καθαριότητας. Όλοι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να πλένουν τα χέρια τους για τουλάχιστον 20 δευτερόλεπτα πριν έλθουν σε επαφή με κάποιο τρόφιμο ή κάνουν κάποια διαδικασία έτσι ώστε να αποφευχθούν οι πιθανότητες επιμόλυνσης.
11. Για το πλύσιμο των σκευών και εξοπλισμών ακολουθείται ειδική διαδικασία η οποία γίνεται σε πολλά στάδια έτσι ώστε όταν φτάσουν στο τελικό στάδιο όλα να είναι όχι μόνο καθαρά αλλά και να έχουν απολυμανθεί.

Όλες αυτές οι διαδικασίες έχουν σκοπό να μειώσουν όσο το δυνατόν περισσότερο τις πιθανότητες να φτάσει στον πελάτη ένα μη ποιοτικό και υγιεινό προϊόν. Αλλά αυτές οι διαδικασίες δεν είναι το μόνο που διασφαλίζει την ποιότητα αλλά και το προσωπικό είναι μέρος αυτής της διαδικασίας.

Έτσι η εταιρία ως μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης, οι διαδικασίες προετοιμασίας των τροφίμων βελτιώνονται, πιθανοί κίνδυνοι αναλύονται και ένα σύνολο 320 εγχειριδίων διαδικασιών, καθώς και οδηγίες χρήσης έχουν τυποποιηθεί.

Πάνω από 3000 συνταγές έχουν καταγραφεί σε ένα κεντρικό σύστημα και 3500 μέλη του πληρώματος που εμπλέκονται στην παρασκευή τροφίμων σε όλη την στόλο έχουν λάβει εκτενή σύστημα HACCP (Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) εκπαίδευση.

Επίσης 70% των εργαζομένων Italcatering MSC έχουν ολοκληρώσει την κατάρτιση των τροφίμων HACCP ασφάλεια και ΗΠΑ / ΕΕ πρότυπα δημόσιας υγείας. 17 εργαζόμενοι έχουν συμπληρώσει με επιτυχία το πρότυπο ISO 22000 για ελεγκτές διεθνώς πιστοποιημένων επαγγελματιών Ασφάλεια των Τροφίμων. Έτσι μέσω όλων αυτών διασφαλίζεται πάνω στο MSC Fantasia η ποιότητα των τροφίμων.

7.6 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ MSC FANTASIA ΚΑΤΑ ISO 14001

Το MSC Fantasia όχι μόνο χρησιμοποιεί την τελευταία τεχνολογία για να παρέχει απόλυτη άνεση και εξυπηρέτηση στο πελάτη αλλά εξίσου επιτυγχάνει τα υψηλότερα πρότυπα σεβασμού για το περιβάλλον. Το MSC Fantasia σέβεται το περιβάλλον πριν ακόμα πλεύσει στις θάλασσες. Ένα από τα βασικά στοιχεία που τοποθετούν το κρουαζιερόπλοιο ως ένα από τα πρωτοπόρα στην προστασία περιβάλλοντος είναι η κατασκευή του.

Το κρουαζιερόπλοιο αυτό κατασκευάστηκε κατά τέτοιον τρόπο ώστε να πληρεί όλους τους κανόνες προστασίας του περιβάλλοντος.

Η εταιρία κατά την κατασκευή του κρουαζιερόπλοιου Intersleek 900 προνόησε ακόμα και τη βαφή. Έτσι το πλοίο είναι εξολοκλήρου βαμμένο με χρώματα τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον και τον άνθρωπο και μειώνουν κατά μεγάλο ποσοστό την εκπομπή CO₂ στον αέρα και στις θάλασσες αλλά και την κατανάλωση καυσίμου.

Ακόμα η εταιρία ακολουθεί μια προηγμένη επεξεργασία του ύδατος χρησιμοποιώντας ένα σύστημα που ανακυκλώνει και αντιμετωπίζει τα υγρά απόβλητα, σύμφωνα με νομικές και οικολογικές προδιαγραφές. Η μονάδα επεξεργασίας λυμάτων μπορεί να επεξεργαστεί έως και 1.500 κυβικά μέτρα υγρών αποβλήτων την ημέρα χρησιμοποιώντας ένα εξελιγμένο σύστημα πέντε σταδίων που παράγει το νερό τόσο καθαρό που μπορεί να κυκλοφορήσει κατευθείαν στη θάλασσα χωρίς να μολυνθεί το οικοσύστημα, αν και συνήθως αποθηκεύονται επί του σκάφους και αδειάζει κατά την άφιξη στο λιμάνι ή επαναχρησιμοποιούνται σε τεχνικές υπηρεσίες, όπως το πλύσιμο των καταστρώματα.

Ένα Σύστημα Εξοικονόμησης Ενέργειας έχει εγκατασταθεί σ' όλες τις καμπίνες και δημόσιες αίθουσες, και παρακολουθεί αυτόματα τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας. Το σύστημα αυτό ανάλογα με τις κλιματικές αλλά και όχι μόνο συνθήκες ελέγχει αυτόματα τον φωτισμό τον κλιματισμό και τη θέρμανση. Το σύστημα απενεργοποιεί ορισμένα φώτα, το στεγνωτήρα μαλλιών και τον κλιματισμό, όταν η καμπίνα είναι εντελώς άδεια. Αυτή η διαδικασία

εξοικονομεί ενέργεια και μειώνει τις εκπομπές αερίων που συμβάλλουν στο φαινόμενο του θερμοκηπίου όπως επίσης και την κατανάλωση καυσίμου.

Το σύστημα αυτό παρακολουθεί την καμπίνα και διαχειρίζεται τις κλιματικές συνθήκες στην καμπίνα ανά πάσα στιγμή. Έτσι παρεμβαίνει αυτόματα σε κάθε περίπτωση σπάταλης ή κατάχρησης των συστημάτων κλιματισμού. Η καινοτόμος αυτή τεχνολογία στις καμπίνες και τους κοινόχρηστους χώρους επιτρέπει μέση εξοικονόμηση ενέργειας κατά 25 %.

Πάνω στο πλοίο είναι εγκατεστημένα υψηλής απόδοσης συμπιέσης μηχανές και συσκευές. Κατά αυτόν τον τρόπο εκτός από την ανακύκλωση γίνεται και διαλογή και μείωση του όγκου των απορριμμάτων γυαλιού, αλουμινίου, χαρτιού και πλαστικού. MSC Cruises συνεχίζει να αναπτύσσει τη δέσμευσή της για το περιβάλλον.

Επίσης και η ανακύκλωση αλουμινίου. Ειδική συλλογή αλουμινίου γίνεται στο πλοίο. Τσίγκινα δοχεία που χρησιμοποιούνται για ποτά, υλικού που χρησιμοποιούνται στη μαγειρική και σκάφες και δοχεία αποθήκευσης συλλέγονται και να παραδίδονται για ανακύκλωση.

Εκτιμάται ότι κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2007 περίπου 15 τόνους αλουμινίου, θα πρέπει να συλλέχθηκαν στα πλοία της MSC Cruises. Αυτό το ανακυκλωμένο υλικό που θα μπορούσε να γίνει το ισοδύναμο 1.300 ποδήλατα ή 1.650 ζάντες. Το αλουμίνιο είναι 100% ανακυκλώσιμα και η ανακύκλωση μπορεί να γίνεται για πάντα, και έτσι εξοικονομεί 95% ενέργεια που απαιτείται για την παραγωγή του μετάλλου από τις πρώτες ύλες, του βωξίτη.

Το βραβείο «6 GOLDEN PEARLS» μαρτυρά ότι τα συστήματα και οι πρακτικές της MSC Fantasia πληρούν τα υψηλότερα οικολογικά πρότυπα, με προηγμένα συστήματα επεξεργασίας αέρα, νερού απόβλητων του πλοίου.

Επίσης η MSC Cruises ήταν μία από τις πρώτες εταιρείες οπού υπέγραψαν τη συμφωνία Γαλάζια Σημαία για τη μείωση των εκπομπών στην λιμνοθάλασσα της Βενετίας, μέσω της χρήσης του πετρελαίου κίνησης και καυσίμων χαμηλής περιεκτικότητας σε θείο.

7.7 Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ OHSAS 18001

Η MSC CRUISES εφαρμόζει επίσης σε όλα τις τα πλοία όπως και το MSC Fantasia το σύστημα OHSAS 18001. Το Σύστημα Διαχείρισης Υγιεινής & Ασφάλειας Εργασίας αποτελεί μέρος του συνολικού Συστήματος Διαχείρισης, που προάγει τη διαχείριση της επικινδυνότητας της Υγιεινής και της Ασφάλειας της Εργασίας, που σχετίζεται με τις δραστηριότητες του Οργανισμού. Η MSC Cruises εφαρμόζει αυτό το πρότυπο ποιότητας μέσα από κάποιες διαδικασίες.

Οι διαδικασίες αυτές είναι:

1) Η συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση των υπαλλήλων σε θέματα ασφαλείας κατά την διάρκεια της εργασίας.

2) Η εφαρμογή αυστηρών κανόνων προστασίας πάνω στο κρουαζιερόπλοιο κατά την ώρα εργασίας των υπαλλήλων.

3) Η δυνατότητα χρησιμοποίησης πολλών εργαλείων για την προστασία τους κατά τις διάφορες διαδικασίες πάνω στο πλοίο. Τα εργαλεία αυτά είναι προκαθορισμένα για την όποια εργασία πραγματοποιείται πάνω στο πλοίο και η χρησιμοποίησή τους είναι υποχρεωτική.

Κατ' αυτόν τον τρόπο κι μέσω αυτών των διαδικασιών η MSC Cruises έχει καταφέρει να μειώσει στο ελάχιστο τα εργατικά ατυχήματα πάνω στο MSC Fantasia δίνοντας της αρκετά οφέλη.

Τα οφέλη, που παρέχει η εφαρμογή και η πιστοποίηση ενός Συστήματος Διαχείρισης της Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία σε μία επιχείρηση συνοψίζονται στα ακόλουθα:

1. Παροχή υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης για τη μείωση και εξάλειψη των εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών.
2. Εντοπισμός των επαγγελματικών κινδύνων, που απορρέουν από τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης και ελαχιστοποίησή τους.
3. Βελτίωση των συνθηκών εργασίας και αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων, με συνεπαγωγή την αύξηση της παραγωγής και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης.
4. Διαμόρφωση ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες και τους επισκέπτες της επιχείρησης.
5. Μείωση του κόστους, αφού πρόκειται για επένδυση.
6. Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης.
7. Ικανότητα αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων.

7.8 ΒΡΑΒΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η MSC CRUISES όπως επίσης και το κρουαζιερόπλοιο MSC Fantasia έχει λάβει μια σειρά από διακρίσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών την προστασία του περιβάλλοντος αλλά και την προσφορά στο κοινωνικό σύνολο μιας και η MSC CRUISES είναι υποστηρικτής σε ένα καινοτόμο έργο της UNICEF για την καταπολέμηση της φτώχειας και της ανισότητας. Έτσι θα συμβάλει στην εξασφάλιση ποιοτικής εκπαίδευσης σε μη προνομιούχα παιδιά της Βραζιλίας. Τα βραβεία και οι πιστοποιήσεις που έχει λάβει το MSC FANTASIA είναι:

1. 6 GOLDEN PEARLS
2. CLEAN SHIP AWT (waste ,water treatment)
3. CLEAN SEA2 and AIR AWT (controlling emissions)
4. GREEN PLANET AWARD (eco friendly facilities)
5. VENICE BLUE FLAG (reducing emissions)

6. CIOL AWARD (aluminum recycling)
7. ADA COMPLIANCE (for guests with disabilities)
8. ISO 9001 (total management)
9. ISO 22000 (food safety management)
10. ISO 14001 (environmental management)
11. OHSAS 18001 (safety management)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ολοκληρώνοντας τη παρούσα μελέτη, καταλήγουμε σε διάφορα συμπεράσματα για τα πρότυπα ποιότητας, για τον τουρισμό και ιδιαίτερα για την κρουαζιέρα.

Τα πρότυπα ποιότητας, όπως μπορούμε να δούμε γύρο μας, εμφανίζονται σε όλο και περισσότερους τομείς. Ο λόγος της όλο και μεγαλύτερης τους εμφανίσεως είναι τα πλεονεκτήματα τα οποία προσφέρει η εφαρμογή τους στην κάθε επιχείρηση.

Τα πλεονέκτημα και γενικά οφέλη της εφαρμογής τους δεν έχουν να κάνουν μόνο με τις εταιρίες και ότι αυτές περικλείουν αλλά επεκτείνονται και στους πελάτες, οι οποίοι ωφελούνται κατά μεγάλο ποσοστό από την εφαρμογή των συστημάτων αυτών.

Η εφαρμογή τους κάνει τις επιχειρήσεις να ξεχωρίζουν και να προεξέχουν από το γενικό σύνολο και τις κάνουν κατά κάποιο τρόπο ιδιαίτερες.

Τα συστήματα αυτά εστιάζουν στην αμοιβαία ικανοποίηση των επιχειρήσεων αλλά και του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Το ISO 9001 το ISO 22000 το ISO 14001 και όλα τα υπόλοιπα πρότυπα που μελετήσαμε μας δείχνουν σε μεγάλο βαθμό την αναγκαιότητα πλέον της εφαρμογής τους.

Σε όχι μεγάλο χρονικό διάστημα οι επιχειρήσεις, οι οποίες δεν θα είναι πιστοποιημένες, θα είναι η μειοψηφία και δεν θα έχουν ελπίδα επιβίωσης σε έναν όλο και περισσότερο ανταγωνιστικό κόσμο.

Ο τουρισμός είναι και αυτός ένας πολύ επικερδής κλάδος. Η Ελλάδα διαθέτει ένα από τα πιο ωραία οικόπεδα του κόσμου αλλά δεν γίνεται σωστή εκμετάλλευση του. Διαθέτουμε χιλιόμετρα και χιλιόμετρα ακτογραμμών αλλά η ανάπτυξη της τουριστικής μας ναυτιλίας δεν είναι σε ικανοποιητικό επίπεδο. Η Ελλάδα δεν εξελίσσεται, δεν πρωτοπορεί αλλά απλά ακολουθεί τους άλλους.

Ο τομέας της κρουαζιέρας είναι ένας πολύ αναπτυσσόμενος κλάδος του τουρισμού ανά τον κόσμο με μεγάλο περιθώριο ανάπτυξης. Έτσι βλέπουμε εταιρίες πρωτοπόρες, οι οποίες εξελίσσονται και εφαρμόζουν καινούργια πράγματα.

Μέσα από την μελέτη περίπτωσης μπορούμε να καταλάβουμε στην πράξη το μέγεθος των πλεονεκτημάτων που προκύπτουν από την εφαρμογή των προτύπων ποιότητας στις εταιρίες κρουαζιέρων.

Η Ελλάδα και κυρίως οι άνθρωποι, οι οποίοι ασχολούνται με τον τουρισμό, θα πρέπει να αρχίσουν να βλέπουν διαφορετικά τις πιστοποιήσεις και να τις επιδιώκουν γιατί μέσω αυτών μπορούν να ωφεληθούν και να αναπτυχθούν γρηγορότερα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Dowling R. K., (2009), Cruise Ship tourism, Edith Cowan University, Australia.
2. ERGO <http://www.ergoq.gr/?q=node/10>
3. Gotzamani2001.<http://organized-change-consultancy.wikispaces.com/file/view/ISO+9000.pdf>
4. IO-TECH., (2011), Ορισμός του ISO, Ανάκτηση στις 22-3-2012 από <http://vradis.net/btsg/indiso.htm>
5. Issac G et al (2004), A Conceptual Framework for Total Quality Management in Software Organizations, Vol. 15, No. 3, 307
6. <http://www.iso.org>
7. Lalas S., (2007), Protection of traditional Greek foods using a plant extract. J. Italian Journal of Food Science, Vol.19, No.3, pp .279-286.
8. Lentell R (2001), Customers' views of the results of managing quality through ISO 9002 and Investors in People in leisure services, Routledge, pp. 15-16
9. LRQA <http://www.greece.lrqa.com/standards-and-schemes/standards/131199-iso9001.aspx>
10. Mathieson A and Wall G., (1982). Tourism: economic, physical and social impacts, Longman Scientific.
11. Meyer, A. and Westerbakey, P.,(1996). Measuring and Managing Hotel Guest Satisfaction, Cassell, p. 185-196
12. MSC., (2012), Social Responsibility, Ανάκτηση στις 20-3-2012 από http://www.msccruises.com/gl_en/About-MS-Cruises/Social-Responsibility.aspx
13. NORDIX., (2011), Ποιότητα υπηρεσιών σε κρουαζιερόπλοια, Ανάκτηση στις 26-3-2012 από <http://www.nordix.gr/page.php?cat=43&subcat=65&lang=>
14. NorthGroup., (2010), Η ποιότητα στα κρουαζιερόπλοια, Ανάκτηση στις 26-3-2012 από <http://www.northgroup.gr/index.php/poiotita>
15. Peisley, T., (2002), The World Cruise Market Update, Travel & Tourism Analysis, London
16. PRIORITY <http://www.priority.com.gr/el/services/quality/387.html>
17. Rabbitt, J.T and Bergh, P.A., (1993), The ISO 9000 Book. A Global

- competitor's guide to compliance and certification, Quality Resources, a Division of the Kraus Organization Limited, White Plains, NY., p.166
18. RINA., (2012),Πρότυπα και οδηγίες Πιστοποίησης, RINA
 19. Tricker, R., (2001b), ISO9001 :2000 for small Businesses, Butterworth-Heinemann, Oxford UK
 20. Wilkinson G and Dale.G.B, (2002), An examination of the ISO 9001 :2000 standard and its influence on the integration of management systems, Production Planning & Control, VOL. 13, NO. 3 ,pp.287-289
 21. Wood, R., (2000),Caribbean Cruise Tourism, Globalization at Sea, Annals of Tourism Research, vol. 7
 22. World Tourism Organisation, (1993), Recommendations on Tourism Statistics, WTO
 23. Αγγελίδης, Κ.Δ και Κιρκινέζου, Κ.Μ., (2001). ISO 9000 στις Τεχνικές Εταιρίες, University Studio Press, σελ.19
 24. Αθηναίος, Ε., (1999),Θαλάσσια περιήγηση, Σταμούλης.
 25. Αλεξανδράκη Π και Κριτσωτάκη Ρ., (2002), Τουριστική Ψυχολογία, Ηράκλειο.
 26. Αλεξάνδρου Ι και Πετροπούλου Ζ., (1998),Τουριστική Γεωγραφία Ελλάδος, Εκδόσεις Θεόδωρου Π. Τυροβολάς.
 27. Ανθής Δ., (2009), Περιγραφή του ISO, Ανάκτηση στις 20-3-2012 από <http://www.epaggelmaties.com/anthis/iso.html>
 28. Ανωμερίτης Γ., (2011), Η κρουαζιέρα είναι ναυτιλία, τουρισμός και πολιτισμός αθροιστικά, Ανάκτηση στις 24-3-2012 από <http://news.travelling.gr/2011/10/%CE%B3%CE%B9%CF%8E%CF%81%CE%B3%CE%BF%CF%82-%CE%B1%CE%BD%CF%89%CE%BC%CE%B5%CF%81%CE%AF%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B7-%CE%BA%CF%81%CE%BF%CF%85%CE%B1%CE%B6%CE%B9%CE%AD%CF%81%CE%B1-%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B1/>
 29. Ανωμερίτης Γ., (2011), Ναυτιλία, Τουρισμός και Πολιτισμός", το τρίπτυχο για το ξεπέραςμα της κρίσης, 2ο Ναυτιλιακό Συνέδριο-Ελληνικό Ινστιτούτο Οικονομικής Διοικήσεως, Ανάκτηση στις 12-2-2012 από http://www.express.gr/news/greek_tourism/523209oz_20110928523209.php3
 30. Αρβανιτογιάννης, Ι και Κούρτης, Λ., (2002) ,ISO 9000 :2000, Σταμούλης,

σ.103

31. Βαρβαρέσος Σ., (2002), Καταναλωτική Συμπεριφορά Τουριστών, Τεύχος 108 -109, Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών, σ.σ 347 -390.
32. Γεωργαλλάς Γ κ.α., (2010), Οδηγός Υγιεινής για τις επιχειρήσεις Μαζικής Εστίασης, Υπουργείο Υγείας, σ.σ 9-11
33. Γεωργάνου, Υ., (2006), Η αγορά της κρουαζιέρας στην Ελλάδα, Στρατηγική ανάλυση του κλάδου, Πανεπιστήμιο Πειραιά
34. Γεωργιάδης Ν., (2005), Η αγορά του yachting στην Ελλάδα», Investment Research and Analysis Journal.
35. Γρηγοριάδης Δ., (2011), Περιβαλλοντική διαχείριση ενός κρουαζιερόπλοιου, Ανάκτηση στις 24-3-2012 από <http://oikologiarodiaka.wordpress.com/2011/08/31/%CE%B7-%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B2%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%BF%CE%BD%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%B7-%CE%B5%CE%BD%CF%8C%CF%82-%CF%83%CF%8D%CE%B3/>
36. Δερβισιώτης Ν., (2001), Ανταγωνιστικότητα Με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Interbooks σ. 481
37. Διακομηγάλης Μ., (2009), Ο Θαλάσσιος Τουρισμός και οι Οικονομικές Επιδράσεις του, Σταμούλης.
38. Ευαγγέλου Χ και Καραμανίδης Ι., (2002), Τουριστικό Μάρκετινγκ, ΤΕΙ Θεσσαλονίκης.
39. Ευθυμιάτου-Πουλάκου Α., (1997), Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας, Σακκουλάς.
40. Κακαρούγκα Χ., (2010), Διακρίσεις Τουριστικού Φαινόμενου, Ανάκτηση στις 10-2-2012 από <http://www.touristikiekpaideysi.gr/documents/tourism1.pdf>
41. Καλλιός Γ., (2001), Το νέο πρότυπο ISO 9001 :2000 και η διασύνδεσή του με πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης και υγιεινής και ασφάλειας, Plant Management, σ.1
42. Καραθάνος Γ., (1996), Ελληνικός Τουρισμός : Ο ρόλος των δημοσίων σχέσεων, Annubis. Αθήνα
43. Κουμέλης Θ., (2012), Το Kiani Beach Resort βραβεύθηκε με το "Green Key Eco Label 2012, Ανάκτηση στις 24-3-2012 από

- <http://www.traveldailynews.gr/news/article/52485>
44. Κωκόσης Χ και Τσάρτας Π., (2001), Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον, Αθήνα, Κριτική
 45. Λαγός Δ., (2005), Τουριστική Οικονομική, Αθήνα, Κριτική.
 46. Λάμπρου Μ., (2012), Η κρουαζιέρα σήμερα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, Ανάκτηση στις 26-3-2012 από <http://www.mediashipping.gr/?q=node/7860>
 47. Λογοθέτης Ν (1992), Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας, Prentice Hall-Interbooks, σελ. 16
 48. Λυριντζάκη Σ., (2007), Η ιστορική εξέλιξη της κρουαζιέρας και των κρουαζιερόπλοιων, Ανάκτηση στις 18-3-2012 από <http://www.patris.gr/articles/104821?PHPSESSID=>
 49. Μακρυκώστα Α., (2009), Οργάνωση Επαγγελματικής Κουζίνας, Οίαξ,
 50. Μάρας Γ.Α., (1997). Οργάνωση – Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων, Interbooks
 51. Μουμτζόγλου Α (2001), Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες -Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας (TQM), Εκδόσεις Μάνατζμεντ, σελ. 13
 52. Μπλάνας Γ., (2003), Δικτύωση Ολικής Ποιότητας, Πατάκης
 53. Μυλωνόπουλος Δ και Μοίρα Π., (2004), Η Κρουαζιέρα ως τουριστική υπηρεσία. κοινωνιολογική προσέγγιση, Ανάκτηση στις 10-3-2012 από http://e-jst.teiath.gr/issue_2_2006/moira.pdf
 54. Μυλωνόπουλος Δ και Μοίρα Π., (2006), «Η κρουαζιέρα ως τουριστική υπηρεσία: κοινωνιολογική προσέγγιση», ΤΕΙ Πειραιά
 55. Παντόπουλος Φ., (2011), Η ποιότητα των ξενοδοχειακών υπηρεσιών, Ανάκτηση στις 24-3-2012 από <http://www.traveldailynews.gr/columns/article/1983>
 56. Παπανδρέου Γ., (2009), Η Τοπική Ταυτότητα, ως εργαλείο Τοπικής Ανάπτυξης, ΑΓΡΟΡΑΜΑ
 57. Ρούπας Β και Λαλούμης Δ., (1998), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, Σταμούλης.
 58. Σκιαδάς Σ., (2011), Σχεδιασμός, κατασκευή, λειτουργία εστιατορίου, Ανάκτηση στις 20-3-2012 από <http://www.skiadas.gr/skiadas-blog-design-view.php?id=3>
 59. Σπύρου Π., (2011), Ευρωπαϊκό Πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στον Ο.Λ.Π. Α.Ε, Ανάκτηση στις 26-3-2012 από

<http://www.travelvoice.gr/evropaiko-protypo-periballontikis-diaxeirisis-ston-olp-ae/>

60. Σπύρου Σ., (2010),Εργαλεία για τον τουρισμό τα συστήματα ποιότητας
[Express.gr](http://www.express.gr)
62. Σωτηριάδης Μ., (1995),Εναλλακτικές μορφές τουρισμού με περιβαλλοντική διάσταση – Σχέδιο δράσης, Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας
63. Τζωρακολευθεράκης Ζ., (1999), Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων, Interbooks
64. Τσαμόπουλος Μ.,(2011), Θαλάσσιος Τουρισμός – Προκλήσεις και προοπτικές προς την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης, Πρώτο Θέμα
65. Χρήστου Ε., (1999) , Έρευνα Τουριστικής Αγοράς, Αθήνα : Interbooks.