

**ΑΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ**

**ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗ ΕΠΙΒΑΤΗΓΩΝ ΠΛΟΙΩΝ**



**ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ:**

**ΠΟΛΙΤΗ ΕΥΤΥΧΙΑ-ΜΑΡΙΑ**

**Α.Μ.:754**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:**

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΥΛΩΝΟΠΟΥΛΟΣ**

**ΑΘΗΝΑ,2018**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία αναφέρεται στην επιβατηγό ναυτιλία. Έγινε μια διερεύνηση του θέματος σχετικά με την ιστορία των πλοίων και προσεγγίστηκε το πως και σε ποιες κατηγορίες χωρίζονται τα επιβατηγά πλοία. Η επιβατηγός ναυτιλία κατέχει μια μεγάλη θέση στην ιστορία της Ελλάδας αφού από τα παλαιά χρόνια οι Έλληνες ασχολούνταν με τη ναυτιλία, οπότε κατανοούμε ότι η σχέση της Ελλάδας με τη ναυτιλία ξεκινά από πολύ παλιά. Ειδικότερα, η εργασία αναφέρεται στην μεγαλύτερη ναυτιλιακή εταιρεία που κατέχει τα μεγαλύτερα επιβατηγά πλοία και μάλιστα βλέπουμε πως διατηρεί την εικόνα της και τι ενέργειες εκτελεί ώστε να κατέχει τους τίτλους που έχει αποκτήσει. Στη συνέχεια, αναφέρονται όλα τα πλοία της εταιρείας, η οργανική της σύνθεση, πόσο πλήρωμα απασχολεί στα καράβια της, πως είναι μέσα διαμορφωμένα τα πλοία. Πρόσθετα, μέσα από την εργασία, θα αναλύσουμε τις κατηγορίες εισιτηρίων και τις προσφορές που προσπαθεί μια ναυτιλιακή εταιρεία να βγάλει ώστε να στηρίζει τους πελάτες της καθώς και παράλληλα, να αποκτά καινούριους πελάτες. Σύμφωνα με την εργασία έχουμε μια εικόνα για τα εισιτήρια της επιβατηγού ναυτιλίας και το πως διαμορφώνονται, τι γίνεται με τα εισιτήρια που έχει στα χέρια του ο κάθε επιβάτης, τι υποχρεώσεις πρέπει να τηρήσει και τα δικαιώματα του. Ως εκ τούτου διασαφηνίζεται η πολιτική της Εταιρείας, δηλαδή μετά τις κατηγορίες των εισιτηρίων τι γίνεται ποιος δικαιούται τις εκπτώσεις που παρέχει η Εταιρεία, πως μπορεί ο επιβάτης να ακυρώσει τα εισιτήριά του, αλλά ταυτόχρονα να μη χάσει τα χρήματά του. Αβίαστα, λοιπόν, συνάγεται το συμπέρασμα για το πως μπορεί ένας άνθρωπος να εκδώσει ένα εισιτήριο, πως μια Εταιρεία λειτουργεί από μέσα τι ενέργειες πράττει για να κρατά τον πελάτη της ευχαριστημένο, προσφορές που διαμορφώνονται για κάθε εποχή για οποιοδήποτε λόγο γίνεται το ταξίδι, και γενικότερα πως φροντίζει τους πελάτες της με κάθε τρόπο.

## SUMMARY

This project is referred to passenger shipping. It has been done a research about the history of the vessels, and more specific it was approached how and in which categories are divided the passenger ships. It is known that, passenger shipping holds a great place in the Greek history, because from many centuries ago Ancient Greeks have been pioneers in the merchant marine. It is a fact that, this project is going to deal with the well-known Greek passenger shipping company that it has in its fleet the biggest passenger ships, and we are going to see how this company is trying to retain her image and also, we will see her actions in order to keep her titles that she has acquired. Following to, it is mentioned that our company has an organic composition of the best fleets. Moreover, there is a description of the crew department and how are designed the vessels inside. In addition, with this working there will be an analysis of the tickets categories and the bids that a shipping company trying to do in order to support her customers, but at the same time to earn new clients. Therefore, elucidating the impression that according to the project, we get a picture of the passenger shipping tickets and, how they are shaped, what is going on with the tickets that each passenger has in his hands, what obligations to observe and what rights does he has. Hence, the policy of the company is clarified. After the tickets categories what is happening, who is entitled to the discounts provided by the company, how a passenger can cancel his tickets but in addition to this, to have a completely refund of his money. Considering all the above, the conclusion is reached on how a passenger can issue a ticket, how a company operates from within, what actions she does to keep her customers happy, we watched offers that are customized for each season, and in general how she takes care of her clients in every way.



## Πίνακας περιεχομένων

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....</b>	<b>2</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....</b>	<b>.....</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>6</b>
1.1 ΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ .....	7
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΕΠΙΒΑΤΗΓΑ ΠΛΟΙΑ .....</b>	<b>.....</b>
2.1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΒΑΤΗΓΩΝ ΠΛΟΙΩΝ .....	11
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ GROUP.....</b>	<b>15</b>
3.1 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ SUPERFAST FERRIES.....	22
3.2 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ BLUE STAR FERRIES .....	29
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗ ΕΠΙΒΑΤΗΓΟΥ ΠΛΟΙΟΥ.....</b>	<b>.....</b>
4.1 ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΚΑ GROUP..	40
4.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ.....	45
4.3 ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ.....	58
<b>5.ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ .....</b>	<b>65</b>
<b>6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>67</b>
<b>7.ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>68</b>

## **ΕΙΚΟΝΕΣ**

<i>ΕΙΚΟΝΑ 1: ΦΟΡΤΗΓΟ ΠΛΟΙΟ ΞΗΡΟΥ ΦΟΡΤΙΟΥ</i> .....	12
<b>ΕΙΚΟΝΑ 2: ΕΠΙΒΑΤΗΓΟ ΠΛΟΙΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ BLUE STAR FERRIES</b> .....	14
<b>ΕΙΚΟΝΑ 3: ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ATTICA GROUP</b> .....	15
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4: ΕΠΟΧΙΚΟΤΗΤΑ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΧΗΜΑΤΩΝ</i> .....	17
<b>ΕΙΚΟΝΑ 5: ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ ΜΑΡΟΚΟ-ΙΣΠΑΝΙΑ</b> .....	19
<b>ΕΙΚΟΝΑ 6: ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΤΗΣ SUPERFAST FERRIES</b> .....	22
<b>ΕΙΚΟΝΑ 7: ΤΟ ΠΛΟΙΟ SUPERFAST I</b> .....	25
<b>ΕΙΚΟΝΑ 8: ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ</b> .....	25
<b>ΕΙΚΟΝΑ 9: ΤΟ SUPERFAST II</b> .....	26
<b>ΕΙΚΟΝΑ 10: ΤΟ ΠΛΟΙΟ SUPERFAST XI</b> .....	26
<b>ΕΙΚΟΝΑ 11: Η ΚΑΜΠΙΝΑ LUX ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ SUPERFAST XI</b> .....	27
<b>ΕΙΚΟΝΑ 12: ΤΟ ΠΛΟΙΟ SUPERFAST XII</b> .....	27
<b>ΕΙΚΟΝΑ 13: ΤΟ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ SUPERFAST</b> .....	28
<b>ΕΙΚΟΝΑ 14: ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΤΗΣ BLUE STAR FERRIES</b> .....	29
<b>ΕΙΚΟΝΑ 15: ΤΟ ΠΛΟΙΟ BLUE HORIZON</b> .....	32
<b>ΕΙΚΟΝΑ 16: ΤΟ ΠΛΟΙΟ BLUE GALAXY ΣΤΟ ΛΙΜΑΝΙ ΤΟΥ ΠΕΙΡΑΙΑ</b> .....	32
<b>ΕΙΚΟΝΑ 17: ΤΑ ΑΡΙΘΜΗΜΕΝΑ ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΤΟ ΠΛΟΙΟ</b> .....	33
<b>ΕΙΚΟΝΑ 18: ΤΟ BLUE STAR NAXOS ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΕΙ ΤΟ ΛΙΜΑΝΙ ΤΟΥ ΠΕΙΡΑΙΑ</b> .....	33
<b>ΕΙΚΟΝΑ 19: ΤΟ NAXOS ΔΙΠΛΑ ΣΤΟ «ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ» ΤΟΥ ΠΛΟΙΟ</b> .....	34
<b>ΕΙΚΟΝΑ 20: ΤΟ ΠΛΟΙΟ BLUE STAR PAROS</b> .....	34
<b>ΕΙΚΟΝΑ 21: ΤΟ BLUE STAR 2</b> .....	35
<i>ΕΙΚΟΝΑ 22: Το BLUE STAR 1</i> .....	36
<b>ΕΙΚΟΝΑ 23: ΤΟ BLUE STAR DELOS ΑΡΑΓΜΕΝΟ ΣΤΗΝ ΠΥΛΗ Ε7 ΤΟΥ ΠΕΙΡΑΙΑ</b> .....	36
<b>ΕΙΚΟΝΑ 24: ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ</b> .....	37
<b>ΕΙΚΟΝΑ 25: ΤΟ BLUE STAR RATMOS ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟ ΛΙΜΑΝΙ ΤΗΣ ΣΥΡΟΥ</b> .....	37
<b>ΕΙΚΟΝΑ 26: ΤΟ ΠΛΟΙΟ ΣΤΟ ΛΙΜΑΝΙ ΤΗΣ ΊΟΥ ΜΕ ΤΑ ΒΟΗΘΗΤΙΚΑ ΠΛΕΟΥΜΕΝΑ</b> .....	38
<b>ΕΙΚΟΝΑ 27: ΤΑ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΕΙ Η BLUE STAR FERRIES</b> .....	38
<b>ΕΙΚΟΝΑ 28: ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΑΞΙΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΛΟΙΟΥ</b> .....	42
<i>ΕΙΚΟΝΑ 29 ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΟΛΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΩΜΑΤΟΣ</i> .....	44
<i>ΕΙΚΟΝΑ 30: ΕΙΣΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΒΑΤΗ ΜΕ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</i> .....	46
<b>ΕΙΚΟΝΑ 31: ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑ ΜΕΛΟΥΣ SEASMILES</b> .....	54
<b>ΕΙΚΟΝΑ 32: ΤΑ ΠΛΟΙΑ ΣΤΟ ΛΙΜΑΝΙ ΤΟΥ ΠΕΙΡΑΙΑ</b> .....	64

## **ΠΙΝΑΚΕΣ**

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΟΜΙΛΟΥ</b> .....	21
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΡΩΜΑΤΟΣ</b> .....	40
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΜΗΧΑΝΗΣ</b> .....	41
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4: ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> .....	41
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> .....	41
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> .....	42
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 7: ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> .....	42
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 8 :ΘΕΣΕΙΣ ΠΛΟΙΟΥ/ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ</b> .....	51

# Κεφάλαιο 1

## Εισαγωγή

Η παρούσα εργασία δημιουργήθηκε με σκοπό να βοηθήσει τον αναγνώστη τον ορισμό της πρακτόρευσης των επιβατηγών πλοίων και ειδικότερα θα γίνει μεγάλη αναφορά στα επιβατηγά πλοία και στη μεγαλύτερη ελληνική εταιρεία που κατέχει την πρώτη θέση στα επιβατηγά οχηματαγωγά πλοία. Στο πρώτο κεφάλαιο θα γίνει μια σύντομη αναφορά στην ιστορία των πλοίων από τα πρώτα χρόνια που δημιουργήθηκαν τα πλοία και πως βοήθησαν τον άνθρωπο στην εξέλιξη του. Στο δεύτερο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στις κατηγορίες πλοίων γενικότερα, και θα εστιάσουμε την προσοχή μας στις κατηγορίες που χωρίζονται τα επιβατηγά πλοία. Στο τρίτο κεφάλαιο θα κάνουμε αναφορά για τον μεγαλύτερο ελληνικό όμιλο που διαθέτει τα καλύτερα επιβατηγά πλοία την Attica Group, θα δούμε το όραμα του ομίλου, την εταιρική κοινωνική ευθύνη και την ιστορία του ομίλου. Έπειτα θα διαχωρίσουμε τις δύο πλοιοκτήτριες εταιρείες που έχει η εταιρεία την Blue Star Ferries και την Superfast Ferries καθώς και θα κάνουμε μια ανάλυση στα πλοία που έχει η κάθε μία. Κατόπιν, θα αναλύσουμε το πλήρωμα που έχει κάθε καράβι και μερικούς κανόνες που πρέπει να ακολουθεί το πλήρωμα. Ακολουθώντας, στο τέταρτο κεφάλαιο θα κάνουμε μια μικρή ανάλυση για τους γενικούς όρους ταξιδιού, πιο αναλυτικά θα δούμε τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που έχει κάθε ο επιβάτης. Έπειτα θα δούμε τις κατηγορίες εισιτηρίων δηλαδή την κάθε θέση που μπορεί να κλείσει ο επιβάτης να ταξιδέψει, μετά θα αναλύσουμε τις τιμές και τις προσφορές στα εισιτήρια για κάθε γραμμή που εκτελεί η Εταιρεία. Στη συνέχεια, θα δούμε την πολιτική εισιτηρίων για παράδειγμα, πότε μπορεί ο επιβάτης να τα αλλάξει τα εισιτήρια του εάν δεν επιθυμεί να ταξιδέψει. Κατόπιν, θα δούμε τους τρόπους έκδοσης ενός εισιτηρίου. Τέλος, έχουμε μια μελέτη περίπτωσης που έγινε για μια άλλη εργασία και είχε ως θέμα την ικανοποίηση πελατών από το πρακτορείο Giovantì Travel, το οποίο είναι ένα από τα κεντρικά πρακτορεία της εταιρείας. Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο, έχουμε τα συμπεράσματα από την εκπόνηση της εργασίας.

## 1.1 Ιστορική Αναδρομή Πλοίων

Η ιστορία του πρώτου πλοίου ξεκινάει από τα πολύ παλαιότερα χρόνια. Χαρακτηριστικότερα, αναφέρεται ότι το πρώτο πλοίο που κατασκευάστηκε χρονολογείται περίπου στο 9.000 προ Χριστού. Όπως αντιλαμβανόμαστε, τα αρχικά δοκιμαστικά πλοία ήταν φτιαγμένα για κοντινές αποστάσεις και αποτελούνταν από κορμούς δέντρων και σχεδίες, που σαν κύριο μέσο πρόωσης είχαν είτε τα ρεύματα της θάλασσας, είτε λίγο πιο αργότερα τα ξύλινα κουπιά, και πολύ πιο αργότερα έκαναν την εμφάνιση τους τα πανιά. Όλη αυτή η εμφάνιση τοποθετείται γύρω στο 4.000 προ Χριστού. Χάρη στην εμφάνιση των πανιών είχε ως έναυσμα να δημιουργηθούν τα πρώτα πλοία με σκοπό τη μεταφορά διάφορων αγαθών ως χρήση για εμπόριο. Μέχρι το 1200 προ Χριστού είχε αρχίσει και εξελισσόταν η τεχνολογία των πλοίων καθώς φαίνεται ότι αποκτούσαν σιγά σιγά μια καλή θέση στη ζωή των ανθρώπων αφού τους διευκόλυνε στη μεταφορά αγαθών καθώς και αργότερα στη μεταφορά και των ίδιων των ανθρώπων, με αποτέλεσμα να δημιουργείται μια επικοινωνία μεταξύ των περιοχών που δεν βρισκόντουσαν και σε τόσο κοντινή απόσταση μεταξύ τους. Στη συνέχεια, όσο τα χρόνια περνάνε έτσι και τα πλοία εξελίσσονται τόσο και ταυτόχρονα αρχίζουν να δημιουργούνται και πιο ογκώδη πλοία. Γύρω στο 700 προ Χριστού κατασκευάζονται τα πρώτα πλοία όπου μπορούν πλέον με ασφάλεια να διασχίσουν για πρώτη φορά τη Μεσόγειο. Με δεδομένα τα παραπάνω κατανοούμε ότι ξεκινά δειλά η επικοινωνία της Ελλάδας μεταξύ με άλλες χώρες, όπου και στη συνέχεια γίνεται και πραγματικότητα. Κατά συνέπεια, η επικοινωνία αυτή επέφερε και τις πρώτες αποικίες στις περιοχές της Ελλάδας. Έπειτα, υπάρχει και η πρώτη επαφή μεταξύ των Φοινικών και των Ελλήνων και με αυτό επήλθε η δημιουργία του πρώτου ελληνικού αλφάβητου. Από την άλλη πλευρά, στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης φτιάχνουν τα πλοία όσο πιο μεγάλα μπορούν σε όγκο, ενώ ταυτόχρονα τα κατασκευάζουν με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να ανταπεξέρχονται στα πυρά των εχθρών. Επομένως, με την πάροδο του χρόνου τα κουπιά κρίνονται ακατάλληλα για τόσο μεγάλα πλοία και στη θέση τους ήρθαν τα πανιά. Χάρη στους παραπάνω λόγους ιδρύονται τα λεγόμενα «καρράκ» πλοία με χαρακτηριστικότερο πλοίο το Σάντα Μαρία στην Ισπανία. Το Σάντα Μαρία, φημολογείται ότι χρησιμοποιήθηκε από τον Χριστόφορο Κολόμβο για την ανακάλυψη της Αμερικής, δηλαδή μέσω αυτού έπλευσε μέχρι την Αμερική.

Μετέπειτα, τα πανιά αντικαταστάθηκαν από τα ατμόπλοια που είχαν ως μέσο λειτουργίας τους τον τροχό, μέχρι που και την θέση του τροχού την πήρε ο έλικας, γύρω στον 19<sup>ο</sup> αιώνα. Κατά την αρχαϊκή εποχή, ιδρύονται τα πλοία που θα έχουν την δυνατότητα να διενεργούν ναυμαχίες. Ταυτόχρονα, οι αποικίες κοντά στα παράλια αυξάνονται, όπως παραδείγματος χάριν τα παράλια του Εύξεινου Πόντου, της Μικράς Ασίας και άλλα. Χάρη σε όλη αυτήν την ανάπτυξη και στη μεγάλη γεωγραφική τοποθεσία της Ελλάδας που οι περισσότερες χώρες περιτριγυρίζονται από θάλασσα, αυτό συνείσφερε σε πιο ισχυρή άμυνα. Με αφετηρία τη θέση αυτή, οι Αθηναίοι και οι Κορίνθιοι το 500 προ Χριστού αναπτύσσουν την τεχνολογία του πλοίου και κατασκευάζουν την πρώτη φημισμένη τριήρη. Η τριήρη αποτελείται από τρεις σειρές με κουπιά και ένα πανί, που όπως φημιολογείται είναι τετράγωνο λόγω του ότι βοηθούσε πολύ στην κίνηση μεγάλων και μακρινών αποστάσεων. Πρόσθετα, διαθέτει μια προεξοχή η οποία βοηθάει στο να χτυπάει τα εχθρικά πλοία με το εμπρόσθιο τμήμα της το πλευρό των αντιπάλων. Θεωρούταν ως μια πολύ χρήσιμη ανακάλυψη καθώς ισάξια αντίπαλος δεν είχε ακόμη ανακαλυφθεί. Περνώντας στην κλασσική περίοδο, κάνουν την πρώτη τους εμφάνιση οι Πέρσες και αρχίζουν τις ναυμαχίες εναντίον των Ελλήνων, οι οποίοι ήταν πολύ καλά προετοιμασμένοι. Για αυτό το λόγο και οι Πέρσες οδηγήθηκαν σε ήττα. Με δεδομένα τα παραπάνω δεν εκπλήσσει το γεγονός ότι η Αθήνα κατατάσσεται σε μια ισχυρή ναυτική δύναμη. Απεναντίας, στη ρωμαϊκή εποχή το ελληνικό ναυτικό χάνει λίγο την ισχυρή του θέση και γίνεται η αλλαγή από τους Ρωμαίους που σχηματίζουν τις πρώτες γαλέρες όπως τις ονόμασαν, οι οποίες είναι κοντά στους χίλιους μετρικούς τόνους και είναι ικανές να ανταπεξέλθουν σε πολεμικούς καθώς και σε εμπορικούς λόγους<sup>1</sup>. Υποθέτουμε, ότι χρησιμοποιήθηκαν για πολλαπλούς λόγους όπως την αντιμετώπιση της πειρατείας, για πολιορκίες και για άλλους πολλούς λόγους. Οι Ρωμαίοι, με αυτήν την κατασκευή έδειξαν ότι σκέφτονται λίγο πιο μακριά καθώς οι γαλέρες τους χρησιμοποιήθηκαν όπως προαναφέραμε, για αρκετούς λόγους και είχαν και μεγάλη διάρκεια και βοήθησαν σε πολλά πράγματα. Αυτός ο τύπος πλοίου παρέμεινε και πέρασε και στη βυζαντινή εποχή και μάλιστα, θεωρούταν κύριο πλοίο του βυζαντινού ναυτικού. Βοήθησε αρκετά καθώς παρείχε τη δυνατότητα να χωράει πολύ κόσμος αλλά και να μεταφέρει πολλά πράγματα. Αργότερα, έχουμε την ιδέα των βυζαντινών επιστημόνων ώστε να εξελίξουν παραπάνω τα πλοία που την αποκαλούσαν ως υγρό πυρ, το οποίο

---

<sup>1</sup> Μυλωνόπουλος, Δ. (2004). Ναυτιλία: Έννοιες. Τομείς. Δομές, σελ. 32.



το χρησιμοποιούσαν για όπλο στα ιστιοφόρα πλοία τους. Παρόλα αυτά όμως, η βυζαντινή ναυτιλία δεν κατάφερε να δείξει τη ναυτική της δύναμη σχετικά με τις υπόλοιπες πιο ισχυρές ναυτικές δυνάμεις. Επομένως, γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι στα χρόνια της Τουρκοκρατίας τα μόνα που έκαναν εμφάνιση από τους Έλληνες ήταν τα μικρά εμπορικά πλοία που είχαν ως σκοπό μόνο την πλεύση. Κατά τον 12<sup>ο</sup> αιώνα, αρχίζει να αναπτύσσεται περισσότερο η πειρατεία στα ελληνικά λιμάνια και αυτό επέφερε ως αποτέλεσμα να μην αφήσει την ελληνική ναυτιλία να αυξηθεί. Σε αντίθεση με όλα αυτά, όσο η Τουρκοκρατία παρέμενε σε μερικά ελληνικά νησιά και περιοχές κατόρθωσαν να δείξουν τη δύναμη τους στη θάλασσα με το στόλο που είχαν αποκτήσει. Δεν πρέπει να λησμονούμε ό,τι σε διάφορες ευρωπαϊκές πόλεις είχαν δημιουργηθεί πολλές ελληνικές αποικίες με αποτέλεσμα να στέλνουν χρήματα για κατασκευές και επιδιορθώσεις πλοίων. Με άλλα λόγια, οι Έλληνες από όλο τον κόσμο ενώθηκαν ώστε να καταφέρουν να εναντιωθούν απέναντι στον εχθρό και να τον εξοντώσουν. Μετά τη λήξη, όπως ήταν αναμενόμενο, οι απώλειες τόσο στους ανθρώπους, όσο όμως και στα πλοία ήταν σημαντικές. Μετά την επανάσταση οι Έλληνες άρχισαν να ορθοποδούν και να χτίζουν οικονομικές σχέσεις με μεγάλα λιμάνια του εξωτερικού, τα οποία δημιούργησαν την αρχή της σύγχρονης εμπορικής ναυτιλίας. Η τεχνολογία των σκαφών εξελισσόταν, οι Έλληνες όμως ακόμα υστερούσαν και λόγω ότι δεν διέθεταν μεγάλα κεφάλαια η ανάπτυξή τους εξελισσόταν με πιο αργό ρυθμό σε σύγκριση με τους υπόλοιπους. Αναμφίβολά, αυτή η αργή ανάπτυξη δεν βοήθησε τη ναυτιλία να ακμάσει. Οι Φοίνικες μάλιστα, λέγεται ότι ίδρυσαν την πρώτη δίηρη –αν και αυτό είναι κάτι που αμφισβητείται μέχρι και σήμερα–. Επιπρόσθετα, εφηύραν τον ορισμό της σημερινής λέξης που χρησιμοποιούμε την άγκυρα, εφόσον για να κρατάνε δεμένα τα πλοία τους έριχναν βαριές πέτρες ή γεμάτα σακιά. Χάρη στο σχήμα των πλοίων τους, δηλαδή η μορφή της πλώρης και της πλώρης ήταν εφάμιλλες, κατόρθωσαν να ταξιδέψουν σε όλη τη Μεσόγειο και να φτάσουν ακόμα και μέχρι τη Μεσόγειο. Έπειτα, επήλθαν και άλλοι πόλεμοι, όπως οι δύο Παγκόσμιοι που έφεραν τροποποιήσεις, όπως ότι τα πλοία έγιναν πιο μεγάλα και ως προς τους που ασκούν αυτό το επάγγελμα απαιτούσαν να διαθέτουν όσο περισσότερες γνώσεις μπορούσαν. Ύστερα, ήρθε η ανάπτυξη σε δύο πολύ σημαντικούς κλάδους στη φορτηγό ναυτιλία και στην επιβατηγό ναυτιλία, που με την δεύτερη κατηγορία θα ασχοληθούμε παραπάνω. Η επιβατηγός ναυτιλία ξεκινά το 1857 στη Σύρο με την ίδρυση της Ελληνικής Ατμοπλοΐας Για τον πρώτο Παγκόσμιο Πόλεμο κατά την περίοδο του 1915, γνωρίζουμε ότι οι Έλληνες κατείχαν

μόλις 475 ατμόπλοια και στο τέλος του, από τα 475 μόνο τα 205 πλοία κατάφεραν να σωθούν. Στον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, το 1939 βρισκόταν στην ένατη θέση της παγκόσμιας ναυτιλίας με αριθμό 577 πλοία. Ας σημειωθεί ακόμη ότι όπως και στον Πρώτο Παγκόσμιο Πόλεμο έτσι και στον Δεύτερο η δράση βοήθειας για την επίτευξη κοινού σκοπού της ελληνικής ναυτιλίας ήταν αρκετά σημαντική, βέβαια αυτό οδήγησε σε πιο μεγάλες απώλειες από ότι στον Πρώτο Παγκόσμιο με πόσα πλοία κατεστραμμένα. Για τους παραπάνω λόγους μετά τη λήξη και του Δευτέρου Παγκόσμιου Πολέμου η Ελλάδα προσπάθησε μέσα από τις στάχτες της να αναδυθεί και χάρη στη βοήθεια των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής μέσω πληρωμών μεταβιβάστηκαν γύρω στα εκατό πλοία πολεμικής κατασκευής τύπου «Λίμπερτ» -φορτηγό πλοίο που μετέφερε γενικά φορτία, και πιο συγκεκριμένα αγαθά πρώτης ύλης καθώς και μερικά πολεμικά υλικά-. Τον 19<sup>ο</sup> αιώνα ακολουθεί μια τεράστια αλλαγή στα πλοία. Έχοντας αναπτυχθεί τα ελληνικά εμπορικά ύδατα αρκετά, γίνεται πλέον η μεταφορά φορτίων με μέσο τη Μεσόγειο αλλά και τη Μαύρη Θάλασσα. Στις αρχές της δεκαετίας του 1800 βλέπουμε τα πρώτα ατμόπλοια τα οποία ήταν κατασκευασμένα από ξύλο και η πλεύση τους γινόταν μόνο στα ποτάμια και μερικές φορές και στα κανάλια. Μετά, σιγά σιγά άρχισε η κατασκευή τους να αλλάζει και να γίνονται σιδερένια κατά την περίοδο του 1850 καθώς και να διανύουν μεγαλύτερες αποστάσεις που περιλαμβάνουν τον Ειρηνικό. Κατόπιν, γίνεται η αλλαγή από σιδερένια σε ατσάλινα. Την περίοδο του 1860 έως και το 1870 άρχισαν να αποτελούν απειλή για τα ιστιοφόρα, αφού ήταν πιο χρήσιμα τα ατμόπλοια και πιο δυνατά και το 1900 καταφέρνουν να αντικαταστήσουν ολοκληρωτικά τα ιστιοφόρα. Το πρώτο φορτηγό ατμόπλοιο κατασκευάστηκε στα Βρετανικά ναυπηγεία και άγγιξε τους 5 χιλιάδες κόρους ολικής χωρητικότητας. Σε αυτό το σημείο να προσθέσουμε ότι, η ελληνική ναυτιλία επέλεξε να αγοράζει τα ατμόπλοια από δεύτερο χέρι ώστε να αντικαταστήσει τα ιστιοφόρα τους. Το συμπέρασμα που συνάγεται είναι ότι σε όλα τα χρόνια η ελληνική ναυτιλία κατέχει πολύ σημαντικό ρόλο, ακόμα και τώρα στην Ελλάδα του 2018 η ελληνική ναυτιλία μαζί με τον τουρισμό είναι αυτή που βοηθάει στην οικονομία της. Ακόμα και αν υπάρχουν φορές που η δύναμή της χάνεται μετά από λίγο επανέρχεται πιο ισχυρή. Συνοψίζοντας, από τα πρώτα πλοία έως και τη μορφή των σημερινών πλοίων η κατασκευή τους ανανεώνεται συνέχεια και θα ανανεώνεται σύμφωνα με τις ανάγκες της εκάστοτε περιόδου.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΕΠΙΒΑΤΗΓΑ ΠΛΟΙΑ**

### **2.1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΒΑΤΗΓΩΝ ΠΛΟΙΩΝ**

Τα επιβατηγά πλοία χαρακτηρίζονται ως τα πλοία που έχουν τη δυνατότητα να μεταφέρουν πάνω από κάποιον αριθμό επιβατών., επίσης έχουν ειδικούς διαμορφωμένους χώρους για να μπορούν να μεταφέρουν και οχήματα καθώς και ποσότητες εμπορευμάτων είτε συνοδευόμενα, είτε ασυνόδευτα. Κατά τον παλιό καιρό έως και σήμερα, αυτός ο αριθμός επιβατών υπήρχε ως αφορμή για να ανταγωνίζονται οι ναυτιλιακές εταιρείες, καθώς στόχος τους ήταν να φτιάχνουν πλοία που θα μπορούσαν να εξυπηρετούν αρκετούς επιβάτες. Κατά συνέπεια, επήλθε η ανάπτυξη των επιβατηγών πλοίων τόσο σε όγκο όσο και σε χωρητικότητα. Τα σύγχρονα επιβατηγά πλοία έχουν ως όριο ταχύτητας τριάντα κόμβους, και η πλεύση τους να ξεκινάει από 22 κόμβους. Τις περισσότερες φορές οι άνθρωποι δεν μπορούν να ξεχωρίσουν τα πλοία, όλοι έχουν στο μυαλό τους ότι ως πλοίο θεωρείται αυτό που μπορούν να επιβιβαστούν από το ένα λιμάνι αναχώρησής τους και να επιβιβαστούν στον προορισμό που έχουν επιλέξει ή για να στείλουν ασυνόδευτα φορτία, δηλαδή δεν ξεχωρίζουν τα πλοία ανάλογα με το είδος που μεταφέρουν. Για αυτό το λόγο έχουν δημιουργηθεί κατηγορίες των πλοίων, καθώς και λόγω των αναγκών που προκύπτουν συντέλεσαν στον διαχωρισμό των πλοίων. Γενικότερα τα πλοία χωρίζονται σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες ανάλογα με το είδος που μεταφέρουν, οι οποίες είναι τα φορτηγά πλοία, τα επιβατηγά πλοία, τα πλοία ειδικού προορισμού και τα πλοία βοηθητικής ναυτιλίας. Τα φορτηγά πλοία θεωρούνται τα πλοία που κουβαλάνε διάφορα φορτία στερεά ή υγρά.



*Εικόνα 1: Φορτηγό πλοίο ξηρού φορτίου*

Τα επιβατηγά πλοία χωρίζονται σε διάφορες κατηγορίες όπως θα δούμε παρακάτω.<sup>2</sup> Η πρώτη κατηγορία είναι τα αμιγή επιβατηγά πλοία και χαρακτηρίζονται τα πλοία που έχουν ως αποκλειστικό σκοπό τη μεταφορά επιβατών. Ακόμα και τα αμιγή χωρίζονται σε διάφορες κατηγορίες σύμφωνα με την θαλάσσια περιοχή που πλέουν. Τα αμιγή επιβατηγά διακρίνονται σε ωκεανοπόρα ή υπερωκεάνια και το όνομα τους συνάδει και με το χαρακτηριστικό τους καθώς έχουν αρκετά μεγάλες διαστάσεις ώστε να είναι ικανά να καλύπτουν μεγάλες αποστάσεις. Έπειτα είναι τα επιβατηγά πλοία που εκτελούν δρομολόγια περιορισμένης έκτασης δηλαδή είναι τα πλοία που μεταφέρουν επιβάτες σε κλειστά λιμάνια. Η τρίτη υποκατηγορία αμιγών είναι τα ακτοπλοϊκά επιβατηγά πλοία που χαρακτηρίζονται τα πλοία μικρότερης χωρητικότητας και χρησιμοποιούνται για να μεταφέρουν επιβάτες είτε σε διάφορα νησιά που μπορεί να έχει μια χώρα είτε σε λιμάνια κοντινών γειτονικών χωρών. Ο κύριος σκοπός αυτών των πλοίων είναι ότι έχουν σταθερό δρομολόγιο και χρησιμοποιούνται για μεταφορά επιβατών ή και μερικές φορές γίνονται και η μεταφορά εμπορευμάτων ως βοήθεια για τις άγονες γραμμές. Η επόμενη κατηγορία των επιβατηγών είναι τα μικτά επιβατηγά πλοία τα οποία συνδυάζουν μεταφορά επιβατών και εμπορευμάτων. Συνεπώς, έχουν διαμορφωθεί εσωτερικά με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετούνται και οι επιβάτες και τα εμπορεύματα όπως κρέατα, φρούτα να είναι σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους. Η τρίτη κατηγορία ονομάζεται επιβατηγά πλοία με στόχο την περιήγηση των νησιών και είναι τα πλοία που κατά την

---

<sup>2</sup> Μυλωνόπουλος, Δ. (2004). Ναυτιλία: Έννοιες. Τομείς. Δομές, σελ. 36.

διάρκεια του ταξιδιού οργανώνονται και διάφορες εκδηλώσεις με στόχο την διασκέδαση των επιβατών κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Τα πλοία αυτά δεν χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά των επιβατών αφού το ταξίδι τους ξεκινάει και καταλήγει στο ίδιο λιμάνι αναχώρησης, Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα κρουαζιερόπλοια. Στην επόμενη κατηγορία εμφανίζονται τα επιβατηγά-οχηματαγωγά όπου έχουν διαμορφωμένους χώρους για τη μετακίνηση των επιβατών αλλά ταυτόχρονα και για την μετακίνηση οχημάτων. Διακρίνονται σε ανοικτού και κλειστού τύπου. Τέλος, στην πέμπτη κατηγορία κατατάσσονται τα πλοία που είναι για ειδικές μεταφορές δηλαδή για οποιοσδήποτε σκοπούς. Είναι αντίθετα από τα οχηματαγωγά εφόσον δεν διαθέτουν ειδικούς διαμορφωμένους χώρους με αντίκτυπο να μην εκτελούν μακρινά δρομολόγια, συνεπώς δεν ανοίγονται και στις μεγάλες θάλασσες. Επιπρόσθετα, υπάρχουν και άλλες κατηγορίες, όπως λόγω της σημερινής εποχής που τα πάντα εξελίσσονται και ο κόσμος θέλει να φτάνει στον προορισμό του όσο το δυνατόν πιο γρήγορα μπορούν έχουν δημιουργηθεί τα λεγόμενα hovercrafts, catamaran ή δελφίνια που από την ονομασία τους κατανοούμε ότι είναι μικρά πλοία μικρής χωρητικότητας και πιο γρήγορα από τα συμβατικά πλοία. Αυτά τα πλοία έχουν δημιουργηθεί για να συνδέουν τα γειτονικά νησιά με κάποια κεντρική πόλη της χώρας. Τα πλοία που έχουν τόσο υψηλή ταχύτητα χρονολογείται ότι έκαναν την εμφάνισή τους περίπου στο 1970 και από αυτή την εποχή και μετά εξελίσσονται συνεχώς. Υπάρχει και μια μικρή κατηγορία τα πλοία που φέρουν το όνομα πλοία αναψυχής και η χρήση τους είναι αποκλειστικά για χρήση κοντινών προορισμών και είτε διατίθενται από τους ιδιοκτήτες τους για ενοικίαση είτε τα χρησιμοποιούν οι ίδιοι οι ιδιοκτήτες για διασκέδαση.

Τα πλοία ειδικού προορισμού έχουν αποκλειστικό σκοπό πλεύσης όπως είναι δηλαδή τα πλοία ψυγεία που φυλάσσουν στους διαμορφωμένους χώρους τους κρέατα, ψάρια και άλλα είδη, επίσης και τα φαρόπλοια ανήκουν στην κατηγορία αυτή. Αξίζουν να αναφερθούν και τα πλοία για τις επιστημονικές έρευνες όπως είναι το μετεωρολογικό.

Τα πλοία βοηθητικής ναυτιλίας δεν έχουν ως σκοπό μεταφοράς τους τους επιβάτες ούτε φορτία. Ο λόγος κατασκευής αυτών των πλοίων είναι για να μεταφέρουν άλλα πλοία σαν βοήθεια στο κοντινότερο λιμάνι με σκοπό να φτάσουν ασφαλή. Τα πλοία που ανήκουν στην κατηγορία αυτή είναι τα ρυμουλκά που πάνε τα πλοία στο κοντινότερο λιμάνι σε περίπτωση που το καράβι έχει υποστεί κάποια βλάβη ή ζημιά

και δεν μπορεί να μετακινηθεί μόνο του. Στην ίδια κατηγορία ανήκουν και τα ναυαγοσωστικά πλοία.



**Εικόνα 2: Επιβατηγό πλοίο της Εταιρείας Blue Star Ferries**

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### Ο ΟΜΙΛΟΣ ATTICA GROUP



*Εικόνα 3: Λογότυπο του ομίλου Attica Group*

#### **I. ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ**

Ο Όμιλος θεωρείται μια εταιρεία παροχής υπηρεσιών και δεσμεύεται αυτές οι υπηρεσίες να παρέχονται τόσο με αξιοπιστία, ασφάλεια, ακρίβεια, ποιότητα καθώς και με ευελιξία και καινοτομία. Ο στόχος της εταιρείας είναι τα επίπεδα απόδοσης να επαναπροσδιορίσουν τα όρια και τις προσδοκίες του κλάδου. Χάρη στην πετυχημένη συνεργασία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων έχει δημιουργηθεί ένα κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον και ο κάθε εργαζόμενος γνωρίζει τις υποχρεώσεις και τα καθήκοντά του. Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν έναν κοινό σκοπό την παροχή μέγιστης ανταποδοτικότητας υπηρεσιών στους πελάτες σε σχέση με τους ανταγωνιστές της εταιρείας. Οι άνθρωποι και η φήμη είναι η βασική προτεραιότητα. Το προσωπικό που απασχολεί περνά μια βασική εκπαίδευση συχνά, πρόσθετα παρακινεί και ανταμείβει το προσωπικό προκειμένου να εξασφαλίσει τη συνεχή ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της. Γι' αυτό το λόγο, εφαρμόζει την αρχή της ίσης μεταχείρισης προς τους εργαζομένους της. Επιπροσθέτως, η εταιρεία μεριμνά και για την προστασία του περιβάλλοντος για αυτό το λόγο και συμμορφώνεται σύμφωνα με τους τοπικούς, περιφερειακούς και διεθνείς κανονισμούς.

## II. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

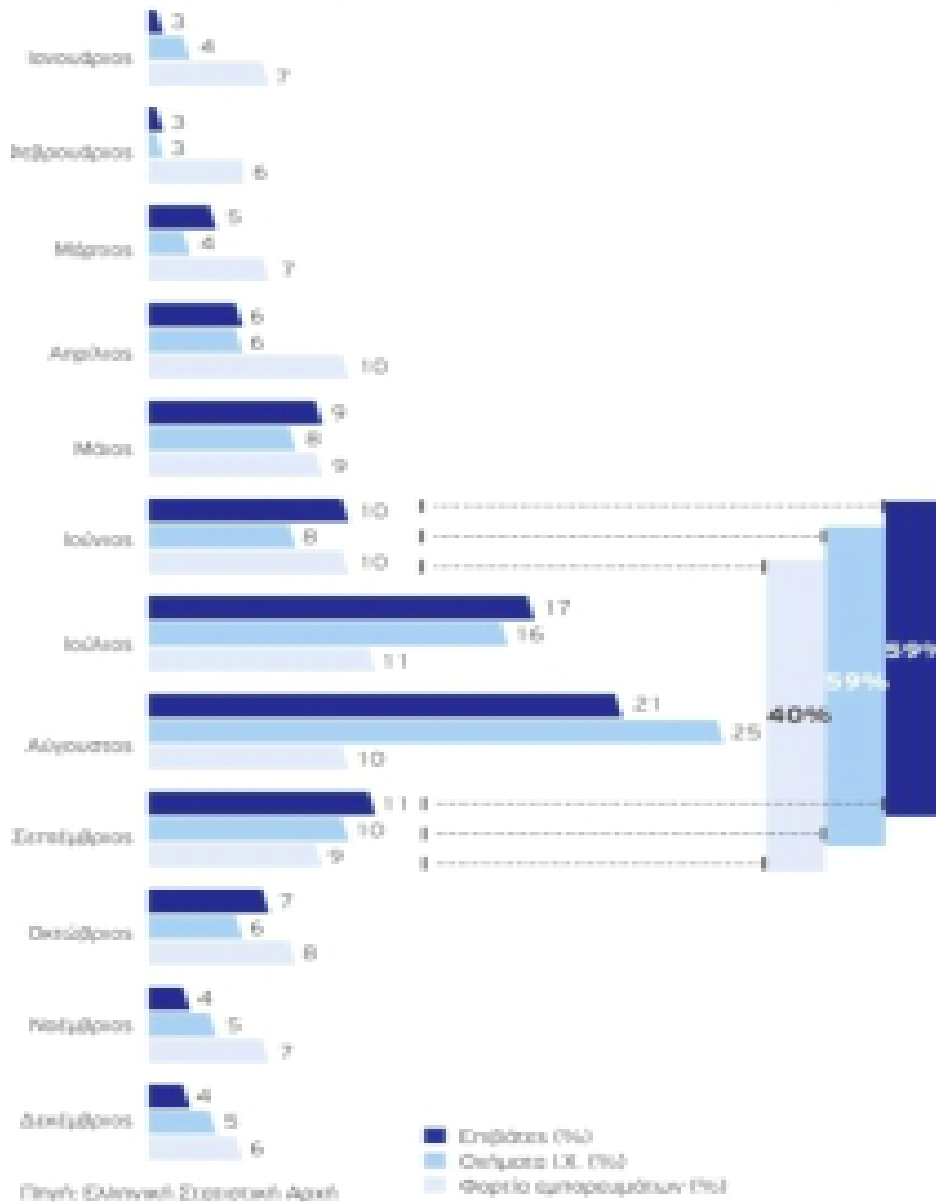
Ο Όμιλος δίνει μεγάλη προσοχή απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, τους μετόχους, τους εργαζομένους και το περιβάλλον. Μάλιστα, αξίζει να αναφερθεί ότι ανά τακτά διαστήματα εκδίδει Απολογισμούς Κοινωνικής Υπευθυνότητας με σκοπό να γνωρίζει και το κοινό τι αρχές ακολουθεί καθώς είναι η μόνη εταιρεία που το κάνει στην επιβατηγό ναυτιλία. Ως προς τους εργαζόμενους παρέχονται προγράμματα συνεχούς εκπαίδευσης και έχουν δημιουργήσει ένα κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον ώστε ο εργαζόμενος να έχει κίνητρο να βελτιώνεται και να αναπτύσσεται συνεχώς. Ως προς την κοινωνία η εταιρεία μεριμνά για το κοινωνικό σύνολο και μέσα από αρκετές δραστηριότητες και εκδηλώσεις δείχνει τη ευαισθησία της για τους συνανθρώπους της. Η εταιρεία δείχνει ένα σεβασμό προς τον άνθρωπο και βοηθά την κοινωνία, σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα, υπάρχει ίση μεταχείριση και στα δύο φύλα και επιλέγει συνεργάτες που δεν εκφράζουν με άσχημο τρόπο τις αντίθετες απόψεις τους. Τέλος, ως προς το περιβάλλον η εταιρεία μεριμνά για τα πλοία να συμμορφώνεται σύμφωνα με τους ισχύοντες διεθνείς ναυτιλιακούς οργανισμούς ώστε να αποφεύγονται να εκπέμπουν ατμοσφαιρικούς ρύπους στερεών και υγρών αποβλήτων. Πρόσθετα, συμμετέχουν σε διάφορα προγράμματα προστασίας περιβάλλοντος όπως να διανέμουν δωρεάν ειδικά διαμορφωμένα χάρτινα τασάκια ακτής Blue Star Ferries μέσω των πλοίων και των κεντρικών πρακτορείων τους θερινούς μήνες, βοηθούν στην διατήρηση καθαρών ακτών, ακόμη παρέχουν έκπτωση της τάξης 50% σε όλα τα υβριδικά και ηλεκτρικά αυτοκίνητα που επιλέγουν να ταξιδέψουν στην Αδριατική. Εκείνο που έχει ιδιαίτερη σημασία είναι ότι η εταιρεία το 2007 παραχώρησε ένα αξιόλογο ποσό στο Ειδικό Ταμείο Αντιμετώπισης Έκτακτων Αναγκών<sup>3</sup> για τις ζημιές που είχαν προκληθεί από τις πυρκαγιές. Σε έναν απολογισμό του 2015 υπολογίστηκε ότι μεταφερθήκανε με τα 13 σύγχρονα πλοία του Ομίλου γύρω στα 800.000 οχήματα και εκτέλεσαν 1,2 εκατομμύρια μίλια που υπολογίζεται ότι είναι 55 φορές ο γύρος της Γης και μετέφεραν μέσα στο χρόνο 4 εκατομμύρια επιβάτες. Στην επόμενη εικόνα θα δούμε την εποχικότητα διακίνησης που δημοσιεύθηκε στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για το έτος 2016.

---

<sup>3</sup> Το καλοκαίρι του 2007 υπήρξαν καταστροφικές πυρκαγιές για τη χώρα με αποτέλεσμα να καούν εκατοντάδες στρέμματα φυσικών εκτάσεων, για αυτό το λόγο ώστε να ανασυγκροτηθούν οι κοινωνίες δημιουργήθηκε το Ειδικό Ταμείο Αντιμετώπισης Έκτακτων Αναγκών.



### Εποχικότητα Διακίνησης Επιβατών και Οχημάτων



**Εικόνα 4: Εποχικότητα διακίνησης επιβατών και οχημάτων<sup>4</sup>**

Στην εικόνα ξεχωρίζει η μεγάλη κίνηση τους μήνες Ιούλιο μέχρι και Σεπτέμβριο, ενώ τους μήνες Νοέμβριο έως Φεβρουάριο χαρακτηρίζεται χαμηλή η εποχικότητα διακίνησης.

<sup>4</sup> Η εικόνα είναι από τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016, ενώ τα στατιστικά στοιχεία είναι από την Ελληνική Στατιστική Αρχή.

### III. ΙΣΤΟΡΙΑ ΟΜΙΛΟΥ

Η Attica Group θεωρείται μια αμιγώς εταιρεία που δεν έχει η ίδια δραστηριότητα, δηλαδή η εταιρεία μέσω των θυγατρικών της εταιρειών Blue Star Ferries και Superfast Ferries δραστηριοποιείται κατά κύριο λόγο στην επιβατηγό ναυτιλία. Η έδρα του Ομίλου Attica Group βρίσκεται στην Καλλιθέα Αττικής, τα δύο της κεντρικά πρακτορεία έχουν έδρα στον Πειραιά, ενώ ταυτόχρονα σε κάθε νησί του Βορειανατολικού Αιγαίου, των Δωδεκανήσων και των Κυκλάδων καθώς και Κρήτης υπάρχει κεντρικό πρακτορείο της εταιρείας. Γι' αυτό το λόγο λοιπόν, κατέχει μια ισχυρή θέση στην παροχή θαλάσσιων μεταφορών για επιβάτες και φορτηγά σε διάφορους προορισμούς του εσωτερικού καθώς και του εξωτερικού. Πάνω από σαράντα προορισμούς καλύπτει η Attica Group τόσο στο εσωτερικό στην Ελλάδα, όσο όμως και στο εξωτερικό εφόσον συνδέει την γραμμή Ελλάδα-Ιταλία(Αγκώνα-Μπάρι-Βενετία). Οι δύο πλοιοκτήτριες εταιρείες που διαθέτει είναι η Blue Star Ferries κατέχοντας το 100% της εταιρείας και η Superfast Ferries κατέχοντας επίσης το 100% της εταιρείας. Ο στόλος του Ομίλου διαθέτει 13 επιβατηγά πλοία (9 πλοία της Blue Star Ferries και 4 πλοία της Superfast Ferries) που στόχος των πλοίων είναι να προσφέρουν τη μέγιστη ικανοποίηση στους επιβάτες μέσω των διάφορων υπηρεσιών που παρέχουν εντός δηλαδή μέσα από το προσωπικό που εξυπηρετεί τους επιβάτες, τα εστιατόρια και τα μαγαζιά που έχει το κάθε πλοίο, γενικότερα οι διαμορφωμένοι χώροι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες των επιβατών κατά την διάρκεια του ταξιδιού αλλά και εκτός του πλοίου, δηλαδή την εξυπηρέτηση των πελατών όταν προτιμούν την εταιρεία για να ταξιδέψουν και αποφασίζουν να κλείσουν το εισιτήριό τους μέσα από τα πρακτορεία της Εταιρείας. Προσφέρει υψηλές μεταφορικές υπηρεσίες, με την καλύτερη ποιότητα, άνεση και αξιοπιστία. Κατά συνέπεια αυτού, επιλέγουν πολύ προσεκτικά το προσωπικό που θα προσλάβουν, διότι οι ανάγκες και η μέγιστη εξυπηρέτηση των πελατών είναι η προτεραιότητά τους. Αξίζει να τονιστεί ότι όλα τα πλοία του ομίλου είναι γραμμένα στο ελληνικό νηολόγιο και τα 12 από αυτά είναι ιδιόκτητα. Πιο συγκεκριμένα, η εταιρεία έχει 34 κεντρικούς αντιπροσώπους ώστε ο κόσμος να εξασφαλίζει τα εισιτήρια τους, καθώς διαθέτει και λιμενικούς πράκτορες σε όλα τα λιμάνια αναχώρησης των πλοίων. Πρόσφατα μάλιστα, τον έκτο μήνα του περασμένου έτους ο όμιλος σε συνεργασία με την Τράπεζα του Μαρόκου έβγαλε επίσημη

ανακοίνωση σχετικά με την συνεργασία που ανέπτυξαν ώστε να εξυπηρετούνται οι θαλάσσιες γραμμές μεταξύ Μαρόκου και Ηπειρωτικής Ευρώπης. Το ποσοστό συμμετοχής σε αυτήν την εταιρεία αγγίζει το 49%. Αυτό σημαίνει ότι δύο νέα πλοία εισήχθησαν στον στόλο της εταιρείας. Η ονομασία της νεοεισαχθείσας εταιρείας στον όμιλο είναι Africa Morocco Links. Η εταιρεία συνδέει το Μαρόκο με την Ισπανία και τα δρομολόγια που εκτελεί είναι Ταγγέρη-Αλεχθίρας με δώδεκα ημερήσιες αναχωρήσεις και Ναδόρ- Αλμερία με δύο αναχωρήσεις την ημέρα. Παρέχει την βέλτιστη εξυπηρέτηση ταξιδιού τόσο στους επιβάτες όσο και στα φορτηγά και στα αυτοκίνητα που φορτώνει.



*Εικόνα 5: Δρομολόγιο Μαρόκο-Ισπανία.*

Για να κατανοήσουμε λίγο καλύτερα δηλαδή το παραπάνω που αναφέραμε, εννοείται ότι η Attica Group είναι η μητρική εταιρεία των εταιρειών της Blue Star Ferries, Superfast Ferries και της εταιρείας Africa Morocco Links. Στόχος του Ομίλου είναι να εξασφαλίσει στον επιβάτη μια μοναδική εμπειρία, ιδιαίτερα στα μεγάλης διάρκειας ταξίδια ώστε να μείνει ικανοποιημένος και να τους προτιμήσουν ξανά σε μελλοντικά τους ταξίδια. Η Attica Group διαθέτει αρκετά μεγάλη εμπειρία αφού βρίσκεται στον ναυτιλιακό κλάδο εδώ και 20 χρόνια. Με δεδομένα τα 20 έτη εμπειρίας δεν εκπλήσσει το γεγονός ότι

λόγω των καινοτόμων ιδεών της πάνω στην κατασκευή των πλοίων κατέχει μια αρκετά καλή θέση στην κατασκευή νέων πλοίων του τύπου RO/PAX(roll-on/roll-off passenger). Για την επίτευξη μιας ασφαλούς εκφόρτωσης οχημάτων και επιβατών έχει σχεδιάσει μερικές λιμενικές εγκαταστάσεις τόσο σε ελληνικά λιμάνια, όσο και σε ευρωπαϊκά. Ο Όμιλος διαθέτει τον προνομιούχο τίτλο ως η πρώτη Ελληνική Εταιρεία που ταξίδεψε πιο έξω από τα ελληνικά ύδατα. Η ίδρυση της πραγματοποιήθηκε το 1918 με έδρα τον Πειραιά και έφερε την επωνυμία ως «Γενική Εταιρεία Εμπορίου και Βιομηχανίας της Ελλάδος» και μέχρι σήμερα κατορθώνει την επίτευξη των συμφωνιών για τις ακτοπλοϊκές γραμμές και τα καράβια που αποκτά. Λίγο μετά την ίδρυση της εταιρείας το έτος 1924 εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Λόγω της εισαγωγής στο Χρηματιστήριο το 1992 η εταιρεία υπό νέα διοίκηση αλλάζει την ονομασία της σε «Επιχειρήσεις Αττικής Α.Ε. Συμμετοχών». Από το 1918 έως και σήμερα έχει καταφέρει να έχει μια ενεργή ιστορία απόκτησης πλοίων ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Πρόσφατα μάλιστα, τον Οκτώβριο του 2017 βγαίνει η ανακοίνωση ότι στον στόλο καθώς και στις μετοχές του Ομίλου έρχεται να προστεθεί η Hellenic Seaways. Ο Όμιλος Attica Group απέκτησε όλες τις μετοχές της εταιρείας Hellenic Seaways του Ομίλου Grimaldi, καθώς τον Ιανουάριο του 2005 είχε αποκτήσει μόνο ένα μικρό ποσοστό της τάξης 12,33 % αλλά τον επόμενο χρόνο είχε προχωρήσει σε πώληση αυτού του ποσοστού, και παρέδωσε ένα από τα καλύτερα της πλοία στον Όμιλο έναντι χρημάτων το πλοίο Superfast XII. Τον Σεπτέμβριο του 2001, οι δύο πλοιοκτήτριες εταιρείες της είναι οι πρώτες που λαμβάνουν πιστοποίηση ISO 14001 από τον Αμερικάνικο Φορέα ABS Quality Evaluations του διεθνούς Ομίλου American Bureau of Shipping. Ύστερα από πολλές μετονομασίες τον Ιούνιο του 2004 καταλήγει στο τωρινό όνομα της ως «Attica Group». Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι τον Νοέμβριο του 2004 παίρνει την διάκριση ως «Η Καλύτερη Εταιρεία της Χρονιάς για την Επιβατηγό Ναυτιλία» στα Ναυτιλιακά Βραβεία της Lloyd's List. Ο Όμιλος όμως δεν σταματά τη δραστηριότητα του στη ναυτιλία καθώς έχοντας κατακτήσει το Αιγαίο, τη Βαλτική Θάλασσα, την Αδριατική και λίγο τη Βόρεια Θάλασσα έρχεται να προστεθεί στο στόλο της και η γραμμή της Κρήτης, αποκτώντας τον Φεβρουάριο του 2005 μετοχές που αγγίζουν το ποσοστό του 11,61 % και το 2007 αυξάνονται κατά 10,58 %. Το έτος 2007 καθώς και 2008 βλέπουμε

διάφορες μεταπωλήσεις και αγορές σε μερικά οχηματαγωγά πλοία RoRo(Roll-on/Roll-off) σε αντίθεση με το 2005 που είχε μπει στην αγορά με την αγορά των οχηματαγωγών RoRo(Roll-on/Roll-off). Πρόσθετα, τον Δεκέμβριο του 2010 πωλείται στην εταιρεία GOLDEN STAR FERRIES SHIPPING CO το Superferry II που είχε ναυπηγηθεί το 1974 και τον Μάρτιο του 2011 ανακοινώνεται η διαδικασία πώλησης. Στον επόμενο πίνακα παρατίθενται οι μέτοχοι του Ομίλου.

<b>ΜΕΤΟΧΟΣ</b>	<b>ΜΕΡΙΔΙΟ</b>
<b>MIG SHIPPING S. A.</b>	77,8%
<b>MARFIN INVESTMENT GROUP</b>	11,6%
<b>ΛΟΙΠΟΙ ΜΕΤΟΧΟΙ</b>	10,6%

*Πίνακας 1: Μετοχική Σύθεση Ομίλου<sup>5</sup>*

Η Marfin Investment Group Συμμετοχών ΑΕ (MIG) είναι όπως βλέπουμε και στον πίνακα ο μεγαλύτερος μέτοχος της ΑΤΤΙCΑ. Η έδρα της βρίσκεται στην Ελλάδα και αποτελεί μια διεθνή εταιρεία επενδύσεων χαρτοφυλακίου.

<sup>5</sup> Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016

### 3.1 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ SUPERFAST FERRIES



*Εικόνα 6: Λογότυπο της Superfast Ferries*

Η εταιρεία κατέχει τέσσερα επιβατηγά πλοία. Η ιστορία της ξεκινά το 1993, όταν την διοίκηση της εταιρείας την αναλαμβάνει ο κ. Περικλής Παναγόπουλος και ιδρύει την θυγατρική εταιρεία με την ονομασία «Αττική Ναυτιλιακή Α.Ε.». Στα επόμενα βήματά του κάνει την μεγάλη παραγγελία για την ναυπήγηση στη Γερμανία των επιβατηγών-οχηματαγωγών πλοίων το Superfast I αλλά και Superfast II. Στόχος του ήταν αυτά τα πλοία να δρομολογηθούν για τη γραμμή Πάτρα-Ιταλία και το πέτυχε καθώς τα πλοία καλύπτουν την απόσταση Πάτρα- Ανκώνα μέσα σε 22 ώρες καθώς σκοπός του ήταν να μειώσουν τον χρόνο πλεύσης κατά 40%. Στις 16 Απριλίου του 1995 εκτελείται το πρώτο δρομολόγιο του Superfast I ενώ τον Ιούνιο του 1995 στις 16 εκτελεί το πρώτο του δρομολόγιο το Superfast II. Βλέποντας την επιτυχία των δύο πρώτων караβιών, τον Ιούλιο του 1996 έρχονται να προστεθούν στον στόλο δύο νέα καράβια, κατά συνέπεια είναι το Superfast τρία και τέσσερα. Αυτή τη φορά η ναυπήγηση γίνεται στη Φινλανδία. Το 1998 το Superfast τρία και τέσσερα εκτελούν την γραμμή Πάτρα-Αγκώνα-Πάτρα ενώ τα δύο πρώτα πλοία της εταιρείας δοκιμάζουν να κάνουν το δρομολόγιο από Πάτρα και Ηγουμενίτσα για Μπάρι. Την ίδια χρονία τον Ιούλιο πηγαίνει παραγγελία στα ναυπηγεία του Κίελου της Γερμανίας για ακόμη τέσσερα Superfast, η έγκριση έρχεται το 1999 για δύο παραπάνω πλοία. Έτσι το νούμερο πέντε και έξι θα προορίζεται να εκτελεί τις γραμμές της Αδριατικής Θάλασσας ενώ τα άλλα πλοία της επονομαζόμενης εταιρείας από το νούμερο 7 έως το νούμερο δέκα θα δημιουργηθούν για να πλεύσουν στη Βαλτική Θάλασσα. Το 1999 η εταιρεία της Superfast δεν έχει κάποια προφανή δραστηριότητα, όμως το 2000 κάνει το άνοιγμα της και ζητάει δύο ακόμα καινούρια πλοία, με αποτέλεσμα τον Φεβρουάριο του 2001 να παραδίδονται στην εταιρεία και να ξεκινάει το ταξίδι τους για την Αδριατική. Επιπρόσθετα, τον Σεπτέμβριο του 2000 επιλέγεται πρώτη σε παγκόσμιο διαγωνισμό η εταιρεία Superfast Ferries ως η προτιμώμενη εταιρεία για η δρομολόγηση επιβατηγών-οχηματαγωγών πλοίων. Ταυτόχρονα, το Superfast υπ' αριθμόν επτά ξεκινάει το ταξίδι του για τη Βαλτική Θάλασσα και εκτελεί το δρομολόγιο Ρόστοκ-Γερμανία-Χάνκο-Φινλανδία ακολουθώντας την ίδια γραμμή με

το πλοίο σουπερφαστ οχτώ. Στις αρχές του 2002 έχουμε δύο νέα μέλη στον στόλο το Superfast IX και το Superfast X να παραδίδονται από τα ναυπηγεία της Γερμανίας. Αντιθέτως, τον Μάρτιο κανονίζεται μια συμφωνία με την εταιρεία TT-Line που έχει την έδρα της στην Τασμανία και πραγματοποιείται η πώληση των πλοίων Superfast III και IV που εκτελούσαν τη γραμμή της Αδριατικής. Με αφετηρία τη θέση αυτή, λίγο πιο μετά παραλαμβάνεται το Superfast XI ώστε να αντικαταστήσει τα πλοία που μεταβιβάστηκαν και να εκτελεί το δρομολόγιό τους. Τον Μάιο του 2002 κατακτά ξανά την πρώτη θέση σε διεθνή διαγωνισμό για μια σύνδεση μεταφοράς επιβατών και φορτίων έχοντας κατορθώσει την πρώτη σύνδεση μεταξύ της Σκωτίας με την Ηπειρωτική Ευρώπη. Στη συνέχεια, έχουμε το τελευταίο απόκτημα της Superfast το 12<sup>ο</sup> πλοίο με αποτέλεσμα να έχουμε την ολοκλήρωση του επενδυτικού προγράμματος που είχε ξεκινήσει από το 1993. Έχοντας λοιπόν, αποκτήσει 12 πλοία και έχοντας πουλήσει 2 πλοία, τον Ιούλιο του 2003 έχουμε μια καινούρια συμφωνία μεταξύ των δύο εταιρειών να πουληθεί και το επιβατηγό-οχηματαγωγό πλοίο το Superfast II. Αξίζει να σημειωθεί ότι τον επόμενο χρόνο γίνεται άλλη μία διάκριση και συγκεκριμένα για τα Superfast IX και X που εκτελούν τη γραμμή της Βόρειας Θάλασσας να επιλέγονται ως τα καλύτερα πλοία κατά κοινή ομολογία για αυτό το δρομολόγιο. Εν τω μεταξύ την ίδια στιγμή έχουμε την παράδοση του 1<sup>ου</sup> πλοίου που είχε αποκτήσει η εταιρεία σε νέους αγοραστές με αποτέλεσμα τα 12 πλοία που κατείχε να έχουν μειωθεί στα 8 πλοία τα οποία θεωρούνται ολοκαίνουρια πλοία αφού δεν έχουν περάσει την ηλικία των 4 χρόνων. Με το πέρασμα των χρόνων έχουμε αρκετές διακρίσεις για την εταιρεία ως η καλύτερη εταιρεία που κατέχει τα επιβατηγά και οχηματαγωγά πλοία. Η σύνδεση που έχει δημιουργήσει μεταξύ Σκωτίας και Βελγίου κατακτά 4 αστέρια για την βέλτιστη απόδοση που προσφέρει. Τον επόμενο μήνα προκειμένου να ανταπεξέλθει στις ανάγκες της αγοράς βγάζει το Superfast IX που κάνει το δρομολόγιο της Βόρειας Θάλασσάς και το προσθέτει στη γραμμή Γερμανία-Φινλανδία μαζί με τα άλλα πλοία που το εκτελούν, και στη θέση του πλοίου βάζει το 10<sup>ο</sup> πλοίο της. Τον επόμενο χρόνο προχωρά και στην πώληση των Superfast VII, VII I και X που έχουν την δραστηριότητα τους στη Βαλτική Θάλασσα με τον όρο ότι τα πλοία θα διατηρήσουν το όνομά τους και το κόκκινο χρώμα τους. Αποτέλεσμα των πωλήσεων αυτών το έτος 2008 να έχουμε την έξοδο των πλοίων από την αγορά της Βαλτικής και Βόρειας Θάλασσας. Τον Αύγουστο πωλείται και το 10<sup>ο</sup> πλοίο και στις αρχές του 2007 το πλοίο παραδίδεται στους νέους ιδιοκτήτες του. Το 2009 βλέπουμε τα πλοία να ανοίγονται και στη γραμμή Ηράκλειο-Πειραιά με

σκοπό να ευκολύνει και αυτή τη θαλάσσια μεταφορά. Το πλοίο που εγκαινιάζει αυτή την γραμμή δεν είναι κανένα άλλο εκτός από το Superfast XII. Το 2011 ανακοινώνεται η κοινοπραξία ανάμεσα σε Superfast και ANEK, οι γραμμές Ανκώνα και Ηράκλειο επεκτείνονται προς Μπάρι, Βενετία και Χανιά το 2014. Το 2013 πωλείται και το Superfast VI και λίγο πιο πριν τον Δεκέμβριο του 2009 ανακοινώνεται η συμφωνία με την εταιρεία BRETAGNE ANGLETERRE IRLANDE S.A. με έδρα στη Γαλλία η πώληση του Superfast V όπου λίγους μήνες μετά ολοκληρώνεται κιόλας. Με δεδομένα τα παραπάνω κατανοούμε ότι η Superfast Ferries έχει μια μακροχρόνια ιστορία και με καλή διαχείριση τα πλοία ανανεώνονται συνεχώς και οι γραμμές αλλάζουν. Ανακεφαλαιώνοντας, έχει καταστεί σαφές ότι η εταιρεία ξεκίνησε με 12 πλοία και μέσα σε λίγο χρονικό διάστημα έχει πωλήσει τις κατάλληλες στιγμές τα 8 της πλοία και έχει κρατήσει στον στόλο της τα 4 από τα 12.



## I. ΣΤΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ SUPERFAST FERRIES



*Εικόνα 7: Το πλοίο Superfast I*

Στην εικόνα βλέπουμε το νεοσύλλεκτο πλοίο Ro-PAX(roll-on/roll-off passenger) που ναυπηγήθηκε στην Ιταλία και η παραλαβή του έγινε τον Οκτώβριο του 2008. Η ταχύτητά του φτάνει τους 24,2 κόμβους και διαθέτει στο εσωτερικό του 102 καμπίνες και χωράει τους 938 επιβάτες. Διαθέτει 8 καταστρώματα και έχει 435 μέτρα λωρίδας για οχήματα και 2.500 μέτρα για φορτηγά.



*Εικόνα 8: Εσωτερικό του πλοίου*



*Εικόνα 9: Το Superfast II*

Εδώ βλέπουμε το δεύτερο απόκτημα της εταιρείας που κατασκευάστηκε το 2009 αλλά η παραγγελία του είχε γίνει μαζί με το Superfast I στα ναυπηγεία της Ιταλίας. Διαθέτει τα ίδια χαρακτηριστικά με το πρώτο πλοίο. Έχει 8 καταστρώματα ομοίως με το Superfast I.



*Εικόνα 10: Το πλοίο Superfast XI*

Το πλοίο αυτό μπορεί να κατασκευάστηκε το έτος 2002 και να είναι 16 χρονών αλλά δεν του φαίνεται καθόλου, καθώς είναι ένα υπερσύγχρονο πλοίο που διαθέτει 198 καμπίνες, μπορεί να επιβιβάσει 1.821 επιβάτες και όπως βλέπουμε στην εικόνα πάνω στο πλοίο του караβιού υπάρχει και πισίνα για τους επιβάτες. Η ταχύτητά του αγγίζει τους 29 κόμβους και ναυπηγήθηκε στη Γερμανία. Διαθέτει 10 καταστρώματα και έχει 430 μέτρα λωρίδας για οχήματα και 1.900 μέτρα για φορτηγά.



*Εικόνα 11: Η καμπίνα LUX του πλοίου Superfast XI*



*Εικόνα 12: Το πλοίο Superfast XII*

Το πλοίο έχει τα ίδια χαρακτηριστικά με το προηγούμενο πλοίο αφού κατασκευάστηκαν την ίδια χρονολογία στο ίδιο ναπηγείο της Γερμανίας και έχουν την ίδια χωρητικότητα. Τους θερινούς μήνες μπορεί να φιλοξενήσει έχω και 1.639 επιβάτες. Το πλοίο αυτό εκτελεί το δρομολόγιο στο εσωτερικό και πιο συγκεκριμένα για τα Δωδεκάνησα. Διαθέτει 10 καταστρώματα, διαθέτει επίσης 430 μέτρα λωρίδας για οχήματα και 1.900 μέτρα λωρίδας για φορτηγά.



*Εικόνα 13: Το δρομολόγιο της εταιρείας Superfast*

Στην εικόνα βλέπουμε το δρομολόγιο που εκτελεί η εταιρεία που ξεκινάει από την Πάτρα φτάνει στην Ηγουμενίτσα για να επιβιβάσει κόσμο, τους θερινούς μήνες προστίθεται κ η Κέρκυρα για να επιβιβάσει κόσμο και οι προορισμοί είναι το Μπάρι, πιο πάνω η Ανκώνα και έχουμε και τη Βενετία σαν τελικό προορισμό.

### 3.2 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ BLUE STAR FERRIES



*Εικόνα 14: Λογότυπο της Blue Star Ferries*

Η εταιρεία είναι μία από τις μεγαλύτερες ακτοπλοϊκές εταιρείες που έχουν δραστηριότητα στις θαλάσσιες μεταφορές επιβατών καθώς και οχημάτων. Τα δρομολόγια της κυμαίνονται μεταξύ του λιμένα Πειραιά και του Αιγαίου Πελάγους, έχοντας 10 πλοία στις γραμμές εσωτερικού τέσσερα που εξυπηρετούν τις Κυκλάδες, τρία προς τα Δωδεκάνησα, δύο προς Κρήτη και ένα πλοίο για την γραμμή του Βορειανατολικού Αιγαίου. Είναι ξεκάθαρο πως η εταιρεία έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη αφού διασφαλίζει κάθε ταξίδι του να είναι ξεχωριστό. Η Blue Star Ferries μεριμνά ακόμα και για την οικογένεια που ταξιδεύει με μικρά παιδιά καθώς έχει διαμορφωμένες καμπίνες που έχουν τον παιδικό ήρωα της εταιρείας τον Bluestarino. Ακόμη σε κάθε καράβι υπάρχει διαθέσιμο ερωτηματολόγιο, τηλεφωνικό κέντρο στην εταιρεία καθώς και ιστοσελίδες διαθέσιμες και άμεσα έτοιμες να ακούσουν τα παράπονα των πελατών με σκοπό να τα διορθώσουν και να τα καλύτερεύσουν. Η δημιουργία της καλύτερης ακτοπλοϊκής εταιρείας ξεκινά τον Αύγουστο του 1999 που γίνεται η συμφωνία ώστε να αγοραστεί το 38,3% από την εταιρεία που μετά αυξήθηκε κατά 10,5 % και η προηγούμενη ονομασία της εταιρείας παίρνει το τωρινό της όνομα. Τον Μάιο του 2000 έχουμε την παραλαβή του πρώτου πλοίου και το όνομα αυτού Blue Star Ithaki, η ναυπήγησή του έγινε στα ναυπηγεία της Κορέας και δρομολογείται για τις Κυκλάδες. Οι επιβάτες το καλωσορίζουν αμέσως. Δίχως να χάσει χρόνο η εταιρεία τον Ιούνιο του ίδιου έτους παραλαμβάνει τα οχηματαγωγά Blue Star 1 και 2 από τα ναυπηγεία της Ολλανδίας. Αυτά τα πλοία προορίστηκαν για την Αδριατική Θάλασσα. Ύστερα από 2 χρόνια, τον Απρίλιο παραλαμβάνεται άλλο ένα καράβι για τη γραμμή των Κυκλάδων το Blue Star Paros από τα ναυπηγεία της Κορέας. Το 2003 προκειμένου η εταιρεία να αυξήσει την κίνηση της στις θαλάσσιες γραμμές αποφασίζει να ανοίξει τους ορίζοντες της προς τις γραμμές της Κρήτης και δρομολογεί το Blue Star 2 για την γραμμή Πειραιά-Χανιά. Το 2004 προχωρά σε πώληση του πλοίου Blue Sky που έκανε τη γραμμή της Βενετίας. Ταυτόχρονα, το 2005 το Blue Star 1 αφήνει τη γραμμή των Χανίων και αλλάζει πλευση

για το εξωτερικό και τον Σεπτέμβριο παραλαμβάνει το βραβείο για την καλύτερη ελληνική ναυτιλιακή εταιρεία και μάλιστα πήρε διάκριση στους τομείς πληρώματα, καθαριότητα, αίσθημα ασφάλειας και άλλους διάφορους τομείς όπως διάρκεια ταξιδιού. Παρομοίως, αποκτά βραβείο για μία από τις πιο κορυφαίες μάρκες της ελληνικής αγοράς. Μετά από αυτό, προχωρά σε μια άλλη πώληση του επιβατηγού πλοίου SeaJet 2, και από την πώληση του προκύπτει στον στόχο της εταιρείας ώστε να εκμεταλλεύεται σύγχρονα συμβατικά επιβατηγά πλοία με υψηλές ταχύτητες. Από την άλλη πλευρά, μέσω ενός πλειστηριασμού έναντι των 19 εκατομμυρίων ευρώ κατορθώνει και αποκτά το επιβατηγό οχηματαγωγό Διαγόρας και τον Αύγουστο ξεκινάει το ταξίδι του για τα Δωδεκάνησα. Απ' όλα τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι τον ίδιο χρόνο ο τίτλος ως «Η Καλύτερη Εταιρεία της Χρονιάς για την Επιβατηγό Ναυτιλία» στα ναυτιλιακά βραβεία της Lloyd's List δεν είναι άδικος. Εν τω μεταξύ, το Blue Star 1 αλλάζει για δεύτερη φορά η πορεία πλεύσης του, αυτή τη φορά για τη γραμμή Σκωτία- Βέλγιο που εκτελούσε το πλοίο Superfast X αφού είχε πουληθεί το συγκεκριμένο τον Αύγουστο του 2006. Ας σημειωθεί ακόμη ότι, τον Μάρτιο του έτους 2009 ανακοινώνεται η εναρκτήρια γραμμή μεταξύ Πειραιά και Καστελόριζου, με πλοίο που θα πήγαινε μια φορά την εβδομάδα. Είναι μια σημαντική ανακοίνωση καθώς δίνει μια πνοή στους κατοίκους του νησιού αφού θεωρείται μία από τις άγονες γραμμές. Το πλοίο που θα εκτελεί το δρομολόγιο είναι ο Διαγόρας. Ύστερα, το 2010 εδραιώνεται η γραμμή της Κρήτης με το Blue Horizon να εκτελεί το δρομολόγιο Πειραιάς-Χανιά. Αργότερα, άλλο ένα πλοίο που έχει παραγγελθεί στα ναυπηγεία της Κορέας έρχεται να αυξήσει το στόλο της εταιρείας και να το δυναμώσει, το λεγόμενο Blue Star Delos είναι το αρχικό από τα δύο πλοία που πάνε στις Κυκλάδες. Τον Ιούνιο του 2012 καλείται να δημιουργηθεί το υπερσύγχρονο Blue Star Patmos που ναυπηγήθηκε παρομοίως με το Blue Star Delos στα ναυπηγεία της Κορέας και είναι το δεύτερο πλοίο που θα ανήκει στις Κυκλάδες. Το 2014, υπογράφεται συμφωνία με την κυβέρνηση του Καναδά και πωλείται το επιβατηγό οχηματαγωγό Blue Star Ithaki. Τέλος, η Blue Star Ferries παραλαμβάνει το Blue Galaxy το οποίο έχει υπογραφεί σύμβαση μακροχρόνιας ναύλωσης και δρομολογείται για την Κρήτη στο πλαίσιο κοινοπραξίας με την ANEK A.E. Τον Αύγουστο του 2017 το πλοίο Blue Star Patmos λίγο πριν δέσει στο λιμάνι της Ίου χτυπά σε ύφαλο και παθαίνει μεγάλη ζημιά με αποτέλεσμα, την ώρα του τρακαρίσματος να έρχεται πλοίο από άλλη εταιρεία ώστε να πάρει τον κόσμο και να τον κατεβάσει στον προορισμό του. Λόγω της μεγάλης βλάβης που υπέστη το πλοίο πήγε έμεινε κάποιες μέρες έξω από το λιμάνι της Ίου μέχρι να έρθουν τα ρυμουλκά να

το τραβήξουν και να το πάνε πρώτα στον Σκαραμαγκά ώστε να ελευθερωθούν τα αμάξια και οι αποσκευές που είχε μέσα, και κατόπιν να φύγει για τα ναυπηγεία της Ελευσίνας ώστε να επισκευαστεί και να αποκατασταθεί πλήρως και να επιστρέψει στη θάλασσα. Συμπληρωματικά, έχουμε το 2017 ένα μεγάλο σύγχρονο πλοίο να βγαίνει από τη γραμμή των Κυκλάδων, ο Όμιλος Attica Group σε συνεργασία με το Superferry της εταιρείας Golden Star Ferries αποφασίζει το δρομολόγιο Σύρο-Τήνο-Μύκονο να το εκτελεί το Superferry αφού τα υπόλοιπα δρομολόγια μοιράστηκαν έπειτα από τις μετατροπές στα πλοία της εταιρείας, πιο συγκεκριμένα το Blue Star Naxos ανέλαβε τα ηνία. Τον Οκτώβρη η εταιρεία ναυλώνει το επιβατηγό Fast Ferries Andros της εταιρείας Fast Ferries και αφήνει το λιμάνι της Ραφήνας και αναλαμβάνει το δρομολόγιο που εκτελούσε και το Golden Star Ferries. Αναμένεται από 31 Δεκεμβρίου του 2017 να επιστρέψει το Blue Star Patmos και να εκτελείται από το πλοίο η γραμμή. Εκτός από αυτό, τον Νοέμβρη και το Superfast XII σταματά τα δρομολόγια του και ξεκινάει από την ναυπηγοεπισκευαστική ζώνη του Περάματος για την ετήσια συντήρηση του στη Μάλτα.

## I. ΣΤΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ BLUE STAR FERRIES



*Εικόνα 15: Το πλοίο Blue Horizon*

Κατασκευασμένο το έτος 1987 στα ναυπηγεία της Ιαπωνίας, με μήκος 187,10 μέτρα η ταχύτητά του φτάνει τους 24,5 κόμβους. Διαθέτει 164 καμπίνες, καμπίνες για άτομα με ειδικές ανάγκες καθώς και καμπίνες κατοικίδιων και το μέγιστο όριο που μπορεί να χωρέσει σε επιβάτες είναι 1.488. Πλέει έως το λιμάνι των Χανίων και πίσω στον Πειραιά. Έχει στη διάθεσή του 10 καταστρώματα, 323 μέτρα λωρίδας για οχήματα και 1.863 μέτρα για φορτηγά.



*Εικόνα 16: Το πλοίο Blue Galaxy στο λιμάνι του Πειραιά*



Κατασκευάστηκε λίγο αργότερα από το πλοίο Blue Horizon στο ίδιο ναυπηγείο, το έτος 1992. Έχει δημιουργηθεί για να εκτελεί το δρομολόγιο Πειραιάς- Ηράκλειο, έχει διάρκεια 9 ώρες για αυτό το λόγο έχει 176 καμπίνες, διαθέτει όπως και όλα τα πλοία χώρο για τα οχήματα και μπορούν να επιβιβαστούν 1.740 επιβάτες και η μέγιστη ταχύτητά του φτάνει τους 23,8 κόμβους.



*Εικόνα 17: Τα αριθμημένα καθίσματα που διαθέτει το πλοίο*



*Εικόνα 18: Το Blue Star Naxos προσεγγίζει το λιμάνι του Πειραιά*

Το πλοίο δρομολογημένο για τα νησιά των Κυκλάδων και ένα των Δωδεκανήσων (Σύρος-Πάρος-Νάξος-Αμοργός(Κατάπολα & Αιγιάλη)-Ηρακλειά-Σχοινούσα-Κουφονήσι-Δονούσα-Αστυπάλαια). Ναυπηγημένο στην Κορέα, η παραγγελία του έγινε το 2002. Διαθέτει λίγες καμπίνες μόλις 26 εφόσον οι διαδρομές που εκτελεί δεν

διαρκούν τόσες ώρες. Το μέγιστο των επιβατών που χωράει είναι 1.474 επιβάτες και η μέγιστη ταχύτητα του δεν ξεπερνά τους 25 κόμβους. Διαθέτει 8 καταστρώματα και 487 μέτρα λωρίδας για τα οχηματαγωγά και 360 μέτρα για τα φορτηγά.



*Εικόνα 19: Το Naxos δίπλα στο «ανταγωνιστικό» του πλοίο*



*Εικόνα 20: Το πλοίο Blue Star Paros*

Θεωρείται το «αδερφάκι» του Blue Star Naxos(Κάλυμνος-Κως -Ρόδος & Πάρος-Νάξος-Αστυπάλαια-Πάτμος -Λειψοί-Λέρος-Νίσυρος - Τήλος - Σύμη - Κάρπαθος –Καστελλόριζο) αφού και τα δύο έχουν κατακτήσει την γραμμή του Αιγαίου αλλά και την αγάπη των επιβατών και των κατοίκων στα νησιά που επισκέπτονται. Έχει κατασκευαστεί μαζί με το Blue Star Naxos στην Κορέα το 2002. Δεν διαφέρει καθόλου αφού και αυτό παρομοίως έχει 26 καμπίνες και όλες εξωτερικές και χωράει

1.474 επιβάτες μαζί με το πλήρωμα φτάνουν τα 1527 άτομα τους θερινούς μήνες. Έχει αριθμό IMO<sup>6</sup> 9241774<sup>7</sup>. Πρόσθετα, όμοια με το Blue Star Naxos έχει και αυτό 8 καταστρώματα με 487 μέτρα λωρίδας για οχήματα και 360 μέτρα για φορτηγά.



*Εικόνα 21: Το Blue Star 2*

Το πλοίο κατασκευάστηκε το 2000 στα ναυπηγεία της Ολλανδίας. Ξεκίνησε για την γραμμή της Κρήτης, αλλά στη συνέχεια πήρε το δρομολόγιο Πειραιάς-Σάμος(Βαθύ & Καρλόβασι)-Κως-Ρόδος-Κάρπαθος, τη Σάμο την εκτελεί πιο συχνά τους θερινούς μήνες ενώ τους χειμερινούς τη σταματά. Η μέγιστη ταχύτητα του είναι 30 κόμβοι και έχει μήκος 176,10 μέτρα και πλάτος 25,7 μέτρα. Γι' αυτό το λόγο περιέχει 176 καμπίνες συμπεριλαμβανομένων οι καμπίνες κατοικίδιων καθώς και ατόμων με ειδικές ανάγκες και οι επιβάτες που μπορεί να εξυπηρετήσει είναι 1.854. Έχει 8 καταστρώματα και τα μέτρα λωρίδας για τα οχήματα που διαθέτει είναι 518 και για φορτηγά 1.718 μέτρα.

---

<sup>6</sup> International Maritime Organization

<sup>7</sup> Οργανισμός που έχει δημιουργηθεί με σκοπό την ασφαλή πλεύση των πλοίων καθώς και την επίβλεψη για τυχόν ρυπάνσεις του περιβάλλοντος



*Εικόνα 22: Το Blue Star 1*

Κατασκευάστηκε και ναυπηγήθηκε μαζί με το Blue Star 2. Δεν έχουν μεγάλες διαφορές καθώς και το πλάτος και το μήκος είναι παρόμοια. Η μόνη διαφορά εκτός από το δρομολόγιο που κάνουν καθώς το πλοίο πλέει για τα νησιά του Βορειανατολικού Αιγαίου Ψαρά-Οινούσες-Χίος-Μυτιλήνη είναι, επίσης ότι το πλοίο διαθέτει 192 καμπίνες και 1.890 επιβάτες τους θερινούς μήνες ενώ τους χειμερινούς μήνες πλησιάζει τους 1.688 επιβάτες, παρόλο που είναι ίδια πλοία εξυπηρετεί πολύ παραπάνω κόσμο. Διαθέτει και αυτό 10 καταστρώματα και 518 μέτρα λωρίδας για τα αυτοκίνητα και 1.718 μέτρα λωρίδας για τα φορτηγά.



*Εικόνα 23: Το Blue Star Delos αραγμένο στην πύλη E7 του Πειραιά*

Άλλο ένα σύγχρονο πλοίο κατασκευασμένο για να εξυπηρετεί την πολυσύχναστη γραμμή των Κυκλάδων (Πάρος-Νάξος-Ιος-Σαντορίνη). Είναι μόλις 6 χρονών πλοίο αφού είναι κατασκευασμένο το 2011, στα ναυπηγεία της Κορέας. Η μέγιστη

ταχύτητά του είναι οι 26 κόμβοι και διαθέτει στο σύνολο του 32 καμπίνες, και 630 μέτρα λωρίδων για την εξυπηρέτηση των οχημάτων, πρόσθετα 601 μέτρα λωρίδων για τα φορτηγά. Το Blue Star Delos έχει 9 καταστρώματα.



*Εικόνα 24: Το εσωτερικό του πλοίου*

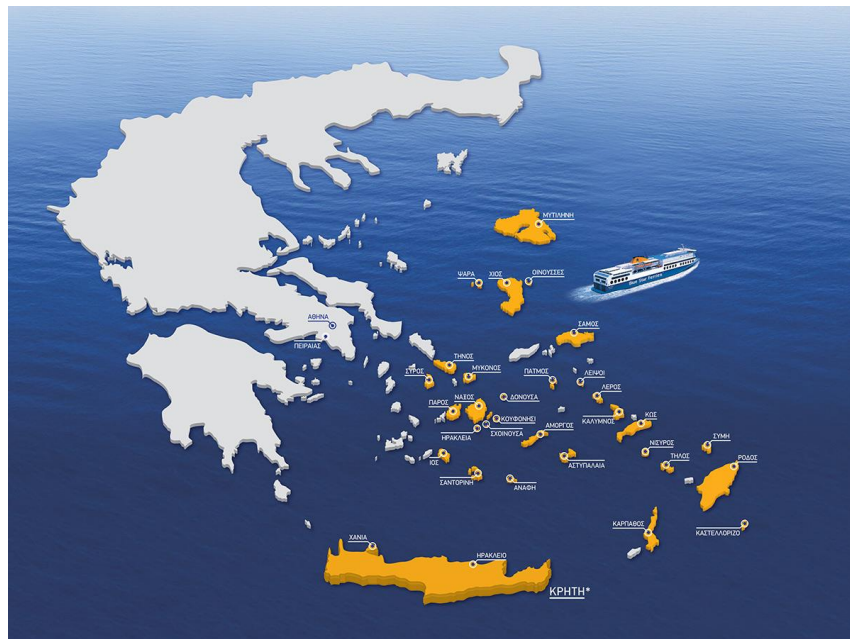


*Εικόνα 25: Το Blue Star Patmos προσεγγίζοντας το λιμάνι της Σύρου*

Αυτό είναι το πιο νεότερο πλοίο της εταιρείας και το πιο νέο καθώς είναι μόλις 5 χρόνων. Κατασκευάστηκε το έτος 2012 για αυτό και θεωρείται πιο σύγχρονο από τα υπόλοιπα πλοία στα ναυπηγεία της Κορέας. Δεν διαφέρει πολύ από τα υπόλοιπα πλοία. Διαθέτει 90 καμπίνες, αξίζει να σημειωθεί ότι είναι το μόνο που κάνει τη γραμμή των Κυκλάδων(Σύρο-Τήνο-Μύκονο) και διαθέτει τόσες πολλές καμπίνες. Μπορεί να εξυπηρετήσει τους θερινούς μήνες μέχρι και 2.000 επιβάτες. Έχει μήκος 145,90 μέτρα και πλάτος 23,2 μέτρα.



*Εικόνα 26: Το πλοίο στο λιμάνι της Ίου με τα βοηθητικά πλεούμενα*



*Εικόνα 27: Τα δρομολόγια που εκτελεί η Blue Star Ferries*

Στην εικόνα βλέπουμε τις γραμμές που εκτελούν τα πλοία της εταιρείας. Όπως βλέπουμε η εταιρεία έχει επεκταθεί σε όλο το Αιγαίο με τις περισσότερες γραμμές στις Κυκλάδες και τα Δωδεκάνησα, καθώς και στο Βορειοανατολικό Αιγαίο και τα δύο νησιά της Κρήτης. Κατά κοινή ομολογία θεωρείται μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες που εξυπηρετεί όλα τα νησιά και βοηθάει και τις άγονες γραμμές. Αναλυτικότερα τα νησιά που εξυπηρετεί η εταιρεία είναι από Κυκλάδες: Σύρος, Τήνος, Μύκονος, Πάρος, Νάξος, Ηρακλειά, Δονούσα, Σχοινούσα, Κουφονήσι, Αμοργός με απόκλιση και στα δύο λιμάνια Κατάπολα και Αιγιάλη, Ίος, Σαντορίνη, Ανάφη, από

Δωδεκάνησα: Πάτμος, Λέρος, Κως, Κάλυμνος, Λειψοί, Αστυπάλαια, Νίσυρος, Κάρπαθος, Τήλος, Σύμη, Ρόδος και Καστελλόριζο. Από το Βορειανατολικό Αιγαίο εξυπηρετεί τη Μυτιλήνη, τη Σάμο με απόκλιση και στα δύο λιμάνια της Καρλόβασι και Βαθύ, Ψαρά και Οινούσες. Σε συνεργασία με την ANEK έχει αποκτήσει και διαδρομές καθημερινά για Χανιά και Ηράκλειο.

### 3.3 ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα δούμε το πως διαμορφώνεται το προσωπικό του πλοίου. Το πλήρωμα θεωρείται μια ομάδα ανθρώπων που είναι οργανωμένα σε μια αλυσίδα εντολών και έχουν ως κοινό σκοπό την ασφαλή μετακίνηση των ανθρώπων στον προορισμό τους. Όλα τα μέλη του πληρώματος είναι ναυτολογημένα. Παρακάτω, θα δούμε αναλυτικά τις κατηγορίες των πληρωμάτων που φιλοξενεί ένα πλοίο και πόσα άτομα ορίζεται από τη νομοθεσία να έχει το κάθε πλοίο. Για την ακρίβεια στους παρακάτω πίνακες θα δούμε την σύνθεση ενός από τα πλοία που ανήκουν στον όμιλο της Attica Group<sup>8</sup>.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΡΩΜΑΤΟΣ	ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ
ΠΛΟΙΑΡΧΟΣ	1
ΥΠΑΡΧΟΣ	1
ΥΠΟΠΛΟΙΑΡΧΟΣ	1
ΑΝΘΥΠΟΠΛΟΙΑΡΧΟΣ	1
ΔΟΚΙΜΟΣ ΠΛΟΙΑΡΧΟΣ	1
ΝΑΥΚΛΗΡΟΣ	1
ΥΠΟΝΑΥΚΛΗΡΟΣ	2
ΝΑΥΤΗΣ	12
ΝΑΥΤΟΠΑΙΣ	2
ΦΥΛΑΚΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	1

*Πίνακας 2: Το προσωπικό καταστρώματος*

<sup>8</sup> Οι παρακάτω πίνακες δημιουργήθηκαν από τις πληροφορίες που δόθηκαν από τον Όμιλο Attica Group.



<b>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΗΧΑΝΗΣ</b>	<b>ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ</b>
Α' ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	1
ΑΒ' ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	1(Η ΚΑΙ ΚΑΝΕΝΑΣ)
Β' ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	2
Γ' ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	2
ΔΟΚΙΜΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	2
ΜΗΧΑΝΟΔΗΓΟΣ Α'	1
ΜΗΧΑΝΟΔΗΓΟΣ Β'	3
ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ	1
ΠΡ. ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ	1
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ	1
ΒΟΗΘ. ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ	1

*Πίνακας 3: Το προσωπικό της μηχανής*

<b>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ</b>
ΠΡ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ	1
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ Α'	2
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ Β'	1
ΔΟΚΙΜΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ	1

*Πίνακας 4: Το προσωπικό των γενικών υπηρεσιών*

<b>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ</b>	<b>ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ</b>
ΦΡΟΝΤΙΣΤΗΣ	1
ΒΟΗΘΟΣ ΦΡΟΝΤΙΣΤΟΥ	3
ΜΑΘ. ΒΟΗΘ. ΦΡΟΝΤΙΣΤΟΥ	1

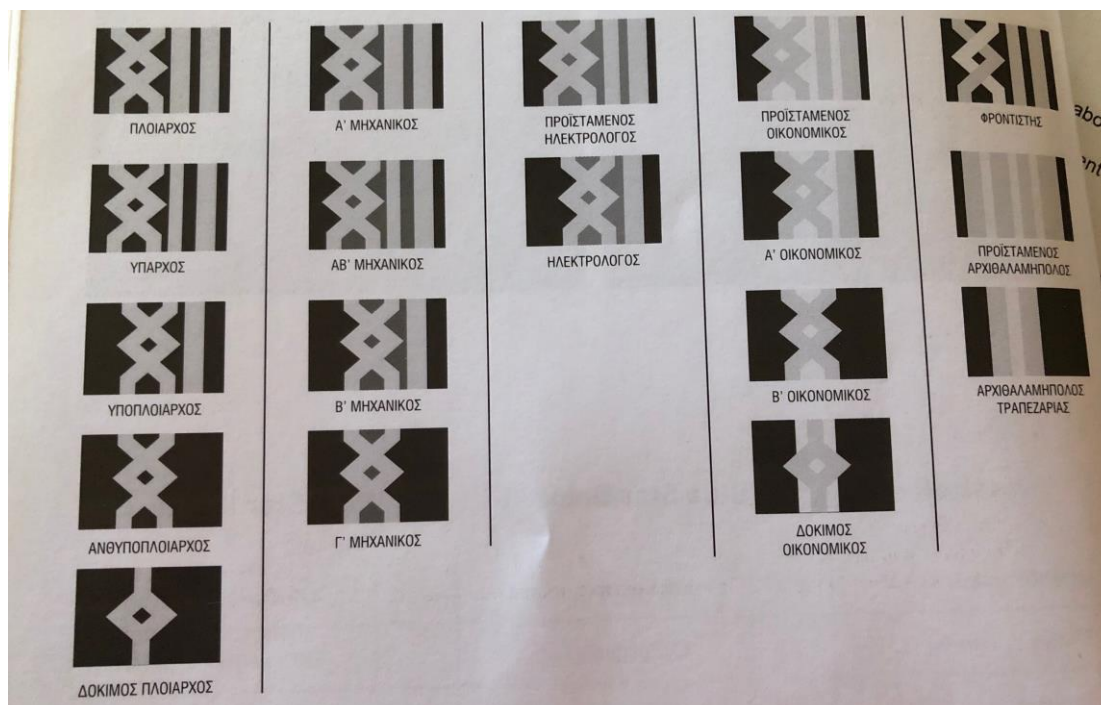
*Πίνακας 5: Το προσωπικό των γενικών υπηρεσιών*

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ	ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ
ΠΡ. ΑΡΧΙΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΣ	1
ΑΡΧΙΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΣ Β΄	1
ΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΣ	27
ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ	19
RECEPTIONIST	1

*Πίνακας 6: Το προσωπικό των γενικών υπηρεσιών*

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ	ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ
ΑΡΧΙΜΑΓΕΙΡΟΣ	1
ΜΑΓΕΙΡΟΣ Α΄	1
ΜΑΓΕΙΡΟΣ Β΄	2
ΜΑΓΕΙΡΟΣ Γ΄	2
ΧΥΤΡΟΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ	3

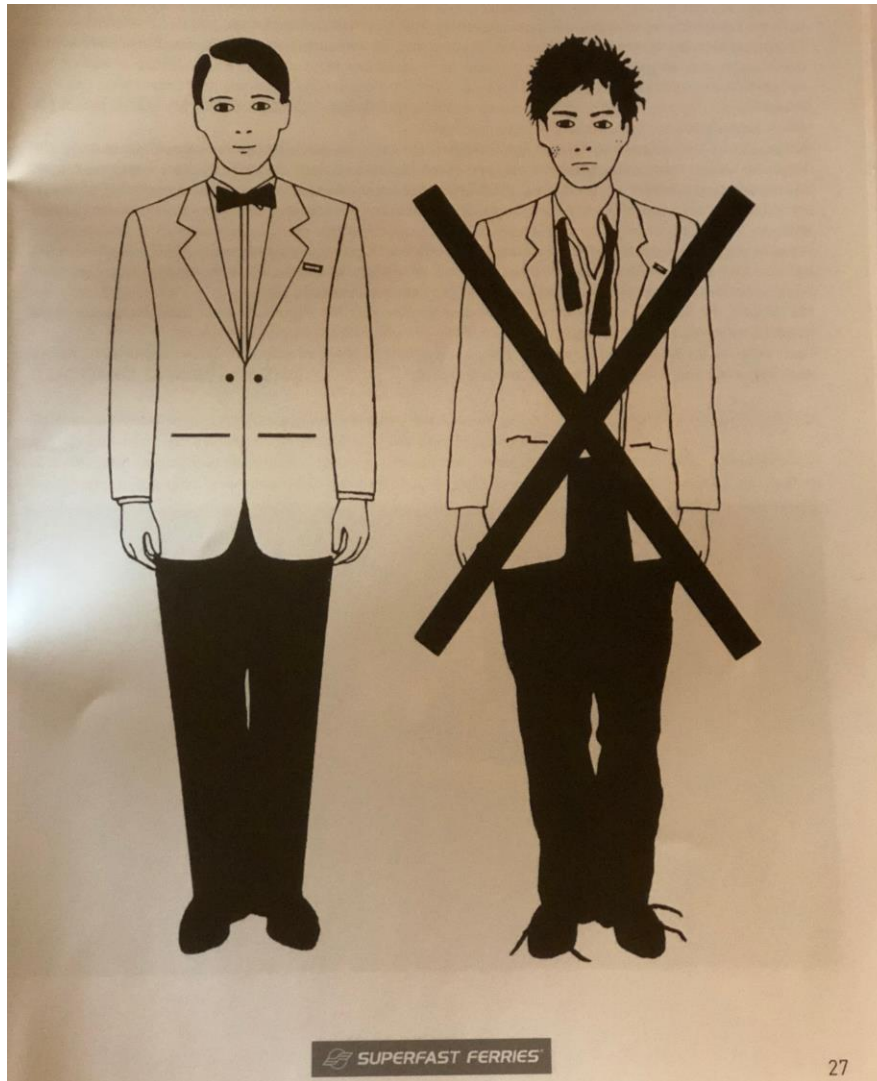
*Πίνακας 7: Το προσωπικό των γενικών υπηρεσιών*



*Εικόνα 28: Ιεραρχία Αξιωματικών Πλοίου<sup>9</sup>*

<sup>9</sup> Η συγκεκριμένη ιεραρχία είναι από το Εγχειρίδιο Προσωπικού του Ομίλου Attica Group.

Όπως βλέπουμε στους παραπάνω πίνακες έχουμε την σύνθεση του πως λειτουργεί ένα πλοίο από μέσα. Το πλήρωμα αποτελείται από τον πλοίαρχο, τους προϊστάμενους αξιωματικούς ( α' μηχανικός, ύπαρχος, α/β μηχανικός, προϊστάμενος ηλεκτρολόγος, φροντιστής), τους αξιωματικούς (αξιωματικοί καταστρώματος, μηχανής), το ξενοδοχειακό τμήμα (αρχιμάγειρας, προϊστάμενος τραπεζαρίας, bars, σαλονιών και καμπινών), το προσωπικό όπως υπάλληλος υποδοχή, προσωπικό καταστημάτων, προσωπικό καζίνο. Όλα τα μέλη του πληρώματος που αναφέραμε υπάγονται στη διεύθυνση του Πλοίαρχου. Στον όμιλο Attica Group επιλέγουν να προσλαμβάνουν το μέγιστο δυνατό προσωπικό ώστε να κάνουν τον κάθε επιβάτη να είναι φιλοξενούμενος πάνω στο πλοίο και ο μεγαλύτερος στόχος τους κάθε επιβάτης που αναχωρεί από το πλοίο να θέλει να επιλέξει ξανά να ταξιδέψει με αυτό. Με την πρόσληψη κάθε εργαζομένου δίνεται και ένα εγχειρίδιο για το προσωπικό σχετικά με το πως θα καταφέρνει το προσωπικό εφόσον έρχεται σε επαφή με τους πελάτες πως να συμπεριφέρονται και ειδικότερα πως να διαχειρίζονται τους πελάτες με ευγένεια και σεβασμό, με γενικές πληροφορίες για τα πλοία καθώς και πως θα αντιμετωπίζουν διάφορες σοβαρές καταστάσεις σε περιπτώσεις κινδύνου όπως οδηγίες για πρόληψη πυρκαγιάς. Επιπλέον, δίνεται μεγάλη έμφαση και στο ότι θα πρέπει να έχουν μια αξιοπρεπή εμφάνιση κατά την διάρκεια της δουλειάς τους. Είναι κοινώς γνωστό, ότι οι αξιωματικοί εντυπωσιάζουν τους επιβάτες για αυτό το λόγο οι αξιωματικοί πρέπει πάντα να συναναστρέφονται με τους επιβάτες, δηλαδή να τους ρωτάνε αν έχουν ευχάριστο ταξίδι. Για το λογιστήριο γνωρίζουμε ότι χειρίζονται ευαίσθητα θέματα καθώς οι επιβάτες θα προτιμήσουν να το επισκεφθούν όταν αντιληφθούν ότι κάτι δεν λειτουργεί καλά, για αυτό το λόγο χρειάζονται να μπορούν να διαχειριστούν το θέμα διπλωματικά. Υπάρχουν μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται σε διάφορες περιπτώσεις όπως ασφάλεια και πρόληψη ατυχημάτων, για τα σωσίβια τα μέλη του πληρώματος πρέπει να ελέγχουν την κατάσταση και τον αριθμό των σωσίβιων για τυχόν ελλείψεις. Θα αποτελούσε παράλειψη αν δεν αναφερόμασταν στην άσκηση πυρκαγιάς και εγκατάλειψης του πλοίου στα οποία όλα τα μέλη του πληρώματος οφείλουν να συμμετέχουν στα γυμνάσια του πλοίου. Όλα τα μέλη θα πρέπει να έχουν καλή γνώση στα καθήκοντά τους σε περιπτώσεις κινδύνου, καθώς επίσης και το που βρίσκονται οι χώροι συγκέντρωσης.



*Εικόνα 29 Απεικόνιση για τα όλα μέλη του πληρώματος για το πως πρέπει να είναι η παρουσίασή τους<sup>10</sup>*

Όλα τα μέλη του πληρώματος καλούνται όσο είναι πάνω στο πλοίο να είναι ευπαρουσίαστα και να φοράνε πάντα τη στολή της Attica Group που έχει καθοριστεί από την εταιρεία καθαρή και καλοσιδερωμένη. Οι άντρες πρέπει να είναι περιποιημένοι και να τηρούν τους κανόνες υγιεινής. Το ίδιο ισχύει και για τις γυναίκες, όπου προτιμώνται τα καλοχτενισμένα μαλλιά, περιποιημένα νύχια και διακριτικό μακιγιάζ. Άπαντες πρέπει να φορούν τις ετικέτες με το όνομά τους. Στη συνέχεια, έχουμε την πειθαρχία και τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περιπτώσεις όπου οι κανόνες ασφαλείας, οι θαλάσσιοι κανονισμοί ή οι κανονισμοί της Εταιρείας δεν τηρούνται ή όταν βλάπτεται η εικόνα της Εταιρείας

<sup>10</sup> Η απεικόνιση βρίσκεται στο Εγχειρίδιο Προσωπικού του Ομίλου Attica Group.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗ ΕΠΙΒΑΤΗΓΟΥ ΠΛΟΙΟΥ

#### 4.1 ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ GROUP

Πριν ταξιδέψει κάποιος, δηλαδή όταν πάρει την απόφαση να κλείσει ένα εισιτήριο για τον προορισμό του πρέπει να έχει ενημερωθεί για τις υποχρεώσεις του, καθώς και τα δικαιώματά του σχετικά με το εισιτήριο. Γι' αυτό το λόγο, κάθε εταιρεία διατηρεί τη δικιά της πολιτική για το κάθε εισιτήριο που εκδίδεται. Σχετικά με τα εισιτήρια αυτά υπάρχουν κάποιες οδηγίες που θα πρέπει να ακολουθήσει ο επιβάτης, δηλαδή ότι είναι προσωπικά για αυτό και εκδίδονται στο όνομα κάθε επιβάτη. Με άλλα λόγια, στα εισιτήρια που εκδίδονται, είναι υποχρεωτικό να αναφέρουν πάνω τους το ονοματεπώνυμο του επιβάτη, το φύλο (άνδρας ή γυναίκα), ηλικία (ενήλικας, παιδί, βρέφος), τον τύπο και αριθμό κυκλοφορίας οχήματος εφόσον ταξιδεύει μαζί με τον επιβάτη ή ασυνόδευτο. Εκτός από αυτά, πρέπει να δηλώνονται στο πρακτορείο έκδοσης τα άτομα που χρειάζονται ειδική φροντίδα. Τα εισιτήρια έπειτα από την έκδοσή τους δεν μπορούν να μεταβιβαστούν σε άλλο άτομο, ακόμα και αν το άτομο που το έχει εκδώσει δεν επιθυμεί το ίδιο να ταξιδέψει ή δεν μπορεί. Οι κρατήσεις ακτοπλοϊκών εισιτηρίων μπορούν να γίνουν είτε μέσω τηλεφώνου, συχνότερα γίνονται στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας, είτε μέσω του διαδικτύου.

Παράλληλα, ο πελάτης που δεν επιθυμεί να δώσει στοιχεία κάρτας μέσω τηλεφώνου ή μέσω του διαδικτύου μπορεί να μεταβεί στο πλησιέστερο πρακτορείο που εκδίδει ακτοπλοϊκά εισιτήρια ή στα κεντρικά συνεργαζόμενα πρακτορεία που διαθέτει η Εταιρεία. Κατά την διάρκεια της κράτησης του εισιτηρίου ζητούνται όλα τα παραπάνω στοιχεία που αναφέραμε. Ταυτόχρονα, είναι αναγκαίο να δοθεί και ένα τηλέφωνο επικοινωνίας διότι σε περίπτωση κάποιας αλλαγής δρομολογίου είτε λόγω καθυστέρησης λόγω δυσμενών συνθηκών, είτε λόγω αλλαγής κάποιας πύλης που αναχωρεί το πλοίο, η εταιρεία ειδοποιεί τον επιβάτη μέσω τηλεφώνου ή μέσω ενός μηνύματος. Σε μια τέτοια περίπτωση, εάν υπάρχει καθυστέρηση απόπλου οι επιβάτες δεν χρειάζεται να κάνουν κάποια αλλαγή στο εισιτήριό τους μπορούν να επιβιβασθούν με τα ίδια, αρκεί να έχουν ενημερωθεί για την καινούρια ώρα αναχώρησης του πλοίου. Συνήθως η αλλαγή δεν χρειάζεται αφού η Εταιρεία έχει μεριμνήσει μέσα από το σύστημα να αλλάξει τα εισιτήρια των επιβατών ώστε να μην ταλαιπωρούνται, αυτό γίνεται και όταν ανακοινωθεί κάποιο απαγορευτικό και τα

εισιτήρια μετατρέπονται ανοιχτά ώστε να αλλαχθούν για το επόμενο προγραμματισμένο δρομολόγιο. Σε περίπτωση που το ταξίδι αναβληθεί τελείως, ο επιβάτης πρέπει να αντικαταστήσει τα αρχικά εισιτήρια για την επόμενη αναχώρηση του πλοίου. Ο επιβάτης υποχρεούται να βρίσκεται στο λιμάνι τουλάχιστον μισή ώρα πριν την αναχώρηση του πλοίου ή μία ώρα νωρίτερα εάν ταξιδεύει με όχημα μαζί του. Σχετικά με την προθεσμία εκδόσεως των εισιτηρίων, πρέπει να εκδίδονται μέχρι την ώρα που έχει πει ο πράκτορας στον πελάτη και έχει κρατηθεί το εισιτήριο. Διαφορετικά, έως και ένα λεπτό να καθυστερήσει ο πελάτης είτε να το πληρώσει είτε να το παραλάβει άμα δεν είναι πληρωμένο το εισιτήριο ακυρώνεται από το σύστημα και ο πελάτης το χάνει. Ο πελάτης έχει το δικαίωμα εάν δεν επιθυμεί να ταξιδέψει την ημερομηνία που αναγράφει το εισιτήριο του να το κάνει ανοιχτό πριν την αναχώρησή του. Τα ανοιχτά εισιτήρια για το εσωτερικό δρομολόγιο μπορούν να παραμείνουν ανοιχτά επ' αόριστον αρκεί ο επιβάτης να ορίσει ημερομηνία λίγο πριν ταξιδέψει καθώς δεν μπορεί να ταξιδέψει με ανοιχτό εισιτήριο.



*Εικόνα 30: Εισιτήριο επιβάτη με τα στοιχεία που πρέπει να αναγράφονται*

Κοντά σε αυτό, θα αναφερθούμε και στις ακυρώσεις των ακτοπλοϊκών εισιτηρίων οι οποίες επιτρέπονται να γίνονται είτε στα κεντρικά πρακτορεία είτε στα πρακτορεία που εκδόθηκαν. Δεν γίνεται να ακυρωθούν μέσω τηλεφώνου, προς το παρόν, εφόσον για να προχωρήσει η ακύρωση εισιτηρίου χρειάζεται το πρωτότυπο εισιτήριο ώστε να πιστωθεί στο ταμείο του πράκτορα. Παρακάτω, σε επόμενο κεφάλαιο θα δούμε τι ισχύει για την πολιτική ακύρωσης των εισιτηρίων. Τι γίνεται όμως όταν ο επιβάτης χάνει το εισιτήριό του; Υπάρχει η δυνατότητα αφού έχει χάνει το εισιτήριο του να αγοράσει καινούριο ώστε να μπορέσει να επιβιβαστεί στο πλοίο. Έπειτα θα πρέπει να κάνει κάποιες ενέργειες για το απολεσθέν εισιτήριο όπως, να συμπληρώσει ένα έγγραφο με όλα τα στοιχεία του χαμένου εισιτηρίου, πιο συγκεκριμένα ημερομηνία που ταξιδεύει, σε ποιον προορισμό πάει και αριθμός εισιτηρίου που όλα τα στοιχεία θα τα έχει αναζητήσει στο γραφείο έκδοσης, και ταυτόχρονα μια φωτογραφία του καινούριου εισιτηρίου που αγόρασε και να τα στείλει στην Εταιρεία. Κατόπιν, η Εταιρεία θα ερευνήσει για το χαμένο εισιτήριο και την κατάστασή του, δηλαδή εάν έχει γίνει ανοιχτό ή αν έχει πραγματοποιηθεί ταξίδι μέσα σε τρεις μήνες από την αναγραφόμενη ημερομηνία και στη συνέχεια, παρέχει στον επιβάτη ένα καινούριο εισιτήριο χωρίς κάποια χρέωση για τον ίδιο προορισμό που έχει επιλέξει αλλά και ίδιας θέσης που είχε αγοράσει. Όσον αφορά τις αποσκευές που κουβαλούν μαζί τους οι επιβάτες καλούνται να τις τοποθετούν στα διαμορφωμένα σημεία του караβιού. Για περισσότερη ασφάλεια, συνίσταται οι αποσκευές να μην εμπεριέχουν αντικείμενα αξίας και αν είναι εφικτό να τα παραδίδουν στους υπεύθυνους Αξιωματικούς του πλοίου. Οι Αξιωματικοί έχουν κάθε δικαίωμα να ελέγχουν τα αποκόμματα των εισιτηρίων κατά την διάρκεια του ταξιδιού ωστόσο και κατά την επιβίβαση των επιβατών. Ανά πάσα στιγμή οι επιβάτες πρέπει να έχουν να επιδείξουν το αποδεικτικό στοιχείο στον Αξιωματικό. Θα αποτελούσε παράλειψη αν δεν αναφέραμε ότι συγχρόνως με τα εισιτήρια οι Αξιωματικοί μπορεί να ελέγξουν και τα αντικείμενα που κουβαλάει ο επιβάτης μαζί του, σε άτομα που δεν συμμορφώνονται σύμφωνα με τους κανόνες πάνω στο πλοίο υπάρχει περίπτωση απαγόρευσής του στους χώρους του караβιού. Επιπρόσθετα, μαζί με το εισιτήριο αναγκαία είναι και η ταυτότητα ή το διαβατήριο του επιβάτη, αν ο επιβάτης δεν έχει κάποια έγγραφη ένδειξη ότι είναι ο ίδιος με τα στοιχεία που αναγράφονται στο εισιτήριο υπάρχει δυνατότητα να μην μπορέσει να επιβιβαστεί. Τα δρομολόγια της εταιρείας εκτελούνται πάντα βάση προγράμματος εκτός αν υπάρξει κάποια απρόοπτη

τροποποίηση για αλλαγή πλευσης. Η εταιρεία μεριμνά επίσης και για τα άτομα με ειδικές ανάγκες καθώς έχει ξεχωριστές καμπίνες οι οποίες όμως είναι περιορισμένες ώστε να μην ταλαιπωρούνται, για αυτό απαραίτητη προϋπόθεση είναι η κράτηση τους πολύ πιο πριν. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι η Εταιρεία έχει σκεφθεί και τους μικρούς φίλους που μπορεί να έχει μαζί του ο επιβάτης, τα κατοικίδια. Γι' αυτό το λόγο έχει διαμορφώσει ειδικές καμπίνες και αυτές δεν είναι πολλές στο σύνολο, διαφορετικά ο επιβάτης μπορεί να το έχει στους εξωτερικούς χώρους του карабиού ή να βάλει το σκυλί στα ειδικά κλουβιά που διαθέτει το καράβι. Για λόγους υγιεινής, απαγορεύεται η παραμονή των κατοικίδιων σε άλλες καμπίνες, στο μπαρ, εστιατόρια και γενικότερα στους εσωτερικούς χώρους των πλοίων. Οι επιβάτες πρέπει να έχουν το βιβλιάριο υγείας του κατοικίδιού τους καθώς και να έχουν την αμέριστη προσοχή και να προσέχουν να μην ενοχλούν τους υπόλοιπους οι επιβάτες. Εάν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού κάποιος επιβάτης χάσει κάποιο αντικείμενο ή ακόμα και αν βρει κάποιο αντικείμενο αξίας μπορούν να το μεταβιβάσουν στη ρεσεψιόν σε περίπτωση που κάποιος το έχει βρει ή κάποιος ψάχνει το αντικείμενό του. Εάν ανακαλύψουν ότι έχασαν κάτι και έχουν φύγει από το πλοίο παρακαλούνται να επικοινωνήσουν με την εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας. Ανακεφαλαιώνοντας, σε αυτό το κεφάλαιο έγινε μια αναφορά στο τι πρέπει να γνωρίζουν οι επιβάτες σχετικά με το ταξίδι τους.



## 4.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Κάθε εταιρεία διαθέτει διάφορες κατηγορίες εισιτηρίων όπου ξεχωρίζει τους τύπους των εισιτηρίων καθώς και τις θέσεις που κλείνονται. Οι πιο συχνοί τύποι θέσεων που θα συναντήσουμε σε ένα πλοίο είναι η οικονομική θέση όπου αφορά τους χώρους του карабиού και δεν κλείνει κάποια συγκεκριμένη θέση άλλα όπου βρεις να κάτσεις στο κατάστρωμα. Πρόσθετα, σε ένα πλοίο μπορείς να συναντήσεις και τα αριθμημένα καθίσματα τα οποία έχουν συγκεκριμένο αριθμό θέσης, σε μερικά πλοία έχουν αρκετές αίθουσες με αριθμημένα καθίσματα τα οποία θυμίζουν τα καθίσματα των αεροπλάνων για αυτό έχουν και την εφάμιλλη ονομασία. Ένας επόμενος τύπος θέσης που θα συναντήσουμε σε ένα καράβι είναι η διακεκριμένη θέση ή αλλιώς πρώτη θέση, όπου αφορά ένα σαλόνι κλειστού χώρου με καναπέδες και περισσότερες ανέσεις από τους δύο πρώτους τύπους θέσεων που αναφέραμε. Έπειτα, συναντάμε ειδικότερα για μακρινά ταξίδια τις καμπίνες. Οι καμπίνες κάθε πλοίου χωρίζονται σε δύο κατηγορίες εσωτερική και εξωτερική. Με τον όρο εσωτερική καμπίνα εννοούνται οι καμπίνες που βρίσκονται στον εσωτερικό χώρο του πλοίου και δεν διαθέτουν παράθυρο, ενώ αντιθέτως με την εξωτερική καμπίνα που βρίσκεται στον εξωτερικό χώρο του πλοίου και διαθέτει παράθυρο. Είναι αυτονόητο ότι ακόμα και οι καμπίνες διαμορφώνονται σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε επιβάτη, καθώς υπάρχουν καμπίνες πολυτελείας που έχουν και τηλεόραση, ενώ υπάρχουν και καμπίνες κατοικίδιων που επιτρέπουν στον επιβάτη να ταξιδέψει με το κατοικίδιό του. Για τους παραπάνω λόγους, από αυτούς τους τύπους θέσεων μπορεί να επιλέξει ο επιβάτης να κάνει την κράτηση του και με το ανάλογο εισιτήριο που αναγράφει τι θέση έχει κλείσει να επιβιβαστεί στο πλοίο. Πρόσθετα, σύμφωνα με την ηλικιακή κατηγορία που έχει επιλέξει η κάθε εταιρεία κόβεται και το ανάλογο εισιτήριο, δηλαδή τα παιδιά που είναι από 0 έως και 5 ετών κόβουν μία οικονομική θέση αλλά δεν πληρώνουν κανέναν ναύλο, κόβουν την θέση απλά για να δηλωθεί η παρουσία τους στο πλοίο. Τα παιδιά τα οποία είναι από 5 ετών έως και 10 ετών κόβουν είτε οικονομική θέση είτε αριθμημένο κάθισμα, είτε σε καμπίνα και πληρώνουν μόνο το μισό ναύλο που τους αντιστοιχεί. Δηλαδή τους παρέχεται έκπτωση 50% στα εισιτήρια για το εσωτερικό. Σε αντίθεση με το νόμο όπου ενήλικας θεωρείται κάποιος πάνω από 18 ετών, στην ναυτιλιακή εταιρεία τα παιδιά από 10 ετών και πάνω θεωρούνται ενήλικες

κανονικά και πληρώνουν ολόκληρο ναύλο εισιτηρίου. Αυτό όμως δεν ισχύει ότι μπορούν να ταξιδέψουν μόνοι τους, εφόσον θεωρούνται ενήλικες για το εισιτήριο αλλά όχι για το νόμο οπότε χρειάζεται συνοδεία ένα ανήλικο παιδί. Για την ακρίβεια, η μετακίνηση ανήλικων επιβατών που ανήκουν στην ηλικιακή κλίμακα από 15 έως 18 ετών επιτρέπεται να συνοδέψουν χωρίς συνοδεία έχοντας συμπληρώσει μια υπεύθυνη δήλωση από γονέα ή νόμιμο κηδεμόνα ανηλίκου θεωρημένη με γνήσιο υπογραφής από την Αστυνομική Αρχή. Για να επιβιβαστεί το ανήλικο θα πρέπει να έχει την πρωτότυπη δήλωση το εισιτήριο του και την ταυτότητα του. Τα αποκόμματα των εισιτηρίων, μάλιστα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για κάθε φορολογική χρήση. Για αυτό το λόγο λοιπόν, οι τιμές των εισιτηρίων διαμορφώνονται ανάλογα με τις ανάγκες της εκάστοτε περιόδου, η εταιρεία προσπαθεί σε κάθε περίοδο να παρέχει μερικές εκπτώσεις και να στηρίζει τα άτομα που ταξιδεύουν για διάφορους λόγους. Πιο συγκεκριμένα, παρέχει σταθερές εμπορικές εκπτώσεις στα εισιτήρια τους θερινούς καθώς και τους καλοκαιρινούς μήνες. Στις τιμές των εισιτηρίων έχουν συμπεριληφθεί η θαλάσσια μεταφορά και τα Λιμενικά Τέλη. Στον ναύλο δεν περιλαμβάνεται αντίτιμο τροφοδοσίας. Η εταιρεία έχει κάθε δικαίωμα να κάνει οποιαδήποτε αλλαγή στους ναύλους των εισιτηρίων. Είναι κοινώς αποδεκτό ότι δεν γίνεται να υπάρξουν αθροιστικές εκπτώσεις, ούτε σε κάποια προσφορά να γίνει κάποια παραπάνω έκπτωση. Ακριβέστερα, εφόσον ο επιβάτης δικαιούται παραπάνω από μία έκπτωση, ο υπάλληλος που θα εκδώσει το εισιτήριο θα λάβει υπ' όψη του το μεγαλύτερο ποσοστό έκπτωσης που του αντιστοιχεί. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι εφόσον ο επιβάτης δεν δηλώσει έγκαιρα ότι δικαιούται κάποια έκπτωση και το ταξίδι περάσει δεν γίνεται καμία επιστροφή ναύλου. Αξίζει να τονιστεί ότι αλλαγή θέσης από οικονομική θέση σε κάποια καμπίνα γίνεται αλλά αυτή η αναβάθμιση θέσης γίνεται μόνο πάνω στο πλοίο όπου πληρώνεται και η διαφορά επιτόπου.

ΟΙΚ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΘΕΣΗ
ΟΙS-SUPER ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΘΕΣΗ
SOI-SPECIAL ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΘΕΣΗ
ΑΚ-ΑΡΙΘΜΗΜΕΝΟ ΚΑΘΙΣΜΑ
ΔΚΝ-ΔΙΑΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ/Α' ΘΕΣΗ/BUSINESS
A2-2ΚΛΙΝΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΜΠΙΝΑ ΜΕ ΠΑΡΑΘΥΡΟ
A3-3ΚΛΙΝΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΜΠΙΝΑ ΜΕ ΠΑΡΑΘΥΡΟ
A4-4ΚΛΙΝΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΜΠΙΝΑ ΜΕ ΠΑΡΑΘΥΡΟ
A4P-PURE ΚΑΜΠΙΝΑ ΜΕ ΒΙΟΛΟΓΙΚΟ ΑΕΡΑ
L2-2ΚΛΙΝΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΜΠΙΝΑ LUX ΜΕ ΠΑΡΑΘΥΡΟ/ΨΥΓΕΙΟ/ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ
L2P- PURE 2ΚΛΙΝΗ ΚΑΜΠΙΝΑ LUX ΜΕ ΒΙΟΛΟΓΙΚΟ ΑΕΡΑ
AB2-2ΚΛΙΝΗ ΕΣΩΤΡΙΚΗ ΚΑΜΠΙΝΑ ΧΩΡΙΣ ΠΑΡΑΘΥΡΟ
AB3-3ΚΛΙΝΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΜΠΙΝΑ ΧΩΡΙΣ ΠΑΡΑΘΥΡΟ
AB4-4ΚΛΙΝΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΜΠΙΝΑ ΧΩΡΙΣ ΠΑΡΑΘΥΡΟ
B2-2ΚΛΙΝΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΜΠΙΝΑ ΧΩΡΙΣ ΠΑΡΑΘΥΡΟ-ΓΙΑ ΦΑΝΤΑΡΟΥΣ ΜΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ
B4-4ΚΛΙΝΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΜΠΙΝΑ ΧΩΡΙΣ ΠΑΡΑΘΥΡΟ-ΓΙΑ ΦΑΝΤΑΡΟΥΣ ΜΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ

*Πίνακας 8 :Θέσεις Πλοίου/Κατηγορίες εισιτηρίων*

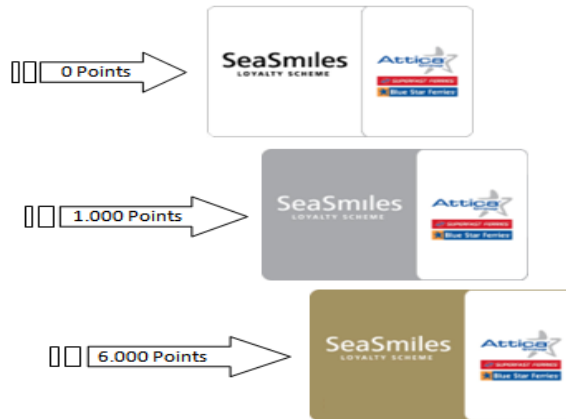
## **ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ-ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΑ-Β. Α. ΑΙΓΑΙΟ<sup>11</sup>**

Για τις γραμμές Κυκλάδων-Δωδεκανήσων καθώς και Βορειανατολικού Αιγαίου οι εκπτώσεις αναφέρονται σε διάφορες κατηγορίες επιβατών όπως σε ανάπηρους πολέμου καθώς και για τους συνοδούς ανάπηρων πολέμου παρέχει 50% έκπτωση από την αρχική τιμή του ναύλου σε όλες τις θέσεις. Για τους πολύτεκνους, με την επίδειξη της κάρτα πολυτέκνων παρέχεται 50% έκπτωση σε όλες τις θέσεις, ενώ σε διακεκριμένες θέσεις και στις καμπίνες έχουν 25% έκπτωση. Αξίζει να τονιστεί ότι, η εταιρεία μεριμνά και για τα άτομα με ειδικές ανάγκες που έχουν ποσοστό αναπηρίας πάνω από 80%, καθώς και για τους συνοδούς των ατόμων δίνει 50% σε όλες τις θέσεις. Η έκπτωση 50% ισχύει και για το αμάξι με την επίδειξη του Δελτίου στάθμευσης οχημάτων των ατόμων με αναπηρίες. Ταυτόχρονα, η εταιρεία στηρίζει και τους ναυτικούς συνταξιούχους και τις συζύγους τους με 30% σε όλες τις θέσεις, ενώ είναι δίπλα στους φοιτητές και σπουδαστές των Α.Ε.Ι., Τ.Ε.Ι., Ανοικτού Πανεπιστημίου, Ακαδημιών Εμπορικού Ναυτικού και Κ.Ε.Σ.Ε.Ν. με 50% έκπτωση σε όλες τις θέσεις, η έκπτωση δεν παρέχεται όμως για φοιτητές Στρατιωτικών Σχολών, Σχολών Αξιωματικών και Αστυφυλάκων της Ελληνικής Αστυνομίας, Πανεπιστήμιο εξωτερικού καθώς και Ιδιωτικές Σχολές. Είναι αξιοπρόσεκτο ότι έκπτωση 50% παρέχει και στους κατόχους διεθνούς φοιτητικής ταυτότητας ISIC. Παράλληλα, τον Σεπτέμβρη του 2017 η εταιρεία παρείχε φοιτητικές εκπτώσεις στους εισαχθέντες φοιτητές καθώς και στην οικογένεια τους και στα οχήματα που τους συνόδευαν για το καινούριο τους ξεκίνημα. Επιπλέον, παρέχεται έκπτωση στους στρατιωτικούς των Δωδεκανήσων και Βορειανατολικού Αιγαίου με την επίδειξη στρατιωτικής ταυτότητας. Στους φαντάρους με κατάσταση επιβίβασης ή φύλλο πορείας δίνονται οικονομικά εισιτήρια ή καμπίνα ειδική που κρατιέται για τους φαντάρους χωρίς να πληρώνουν κάποιο αντίτιμο. Θα αποτελούσε σοβαρή παράλειψη να μην τονίσουμε, ότι η εταιρεία στα πλαίσια κοινωνικής προσφοράς καλύπτει τις μεταναστευτικές ανάγκες των προσφύγων που προέρχονται από εμπόλεμες περιοχές, παρέχοντας τη δωρεάν μεταφορά τους καθώς και βοηθώντας το έργο των εθελοντικών οργανώσεων. Ύστερα, παρέχει εκπτώσεις για 2<sup>η</sup> συνεχόμενη χρονιά που πλησιάζουν το 30% για τους ανθρώπους που θέλουν να ταξιδέψουν στα νησιά που έχουν πληγεί από τη μεταναστευτική ροή σε συνεργασία με τις δημοτικές αρχές και

---

<sup>11</sup> Οι προσφορές είναι πληροφορίες που έχουν δοθεί από τον Όμιλο.

τις τοπικές ενώσεις ξενοδόχων όπως είναι η Χίος, η Μυτιλήνη, η Λέρος, η Κως και η Σάμος. Ταυτόχρονα, η Εταιρεία διατηρεί συνεργασία με τη Vodafone και προσφέρει ένα ταξίδι για δύο άτομα, ένα συν ένα άτομο δώρο δηλαδή ή ένα ταξίδι για τέσσερα άτομα, δύο συν δύο άτομα δώρο. Στέλνεται ένας κωδικός στη Vodafone και ο πελάτης πρέπει να ταξιδέψει μέσα σε 20 μέρες αφού λάβει τον κωδικό, η προσφορά ισχύει για όλες τις θέσεις εκτός από καμπίνες LUX και καμπίνες κατοικίδιων. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι ότι και τα δύο άτομα ταξιδεύουν μαζί, ή και τα τέσσερα αναλόγως και ισχύει για ένα ταξίδι από ή προς τον Πειραιά, εάν ο πελάτης θέλει και την επιστροφή του θα πρέπει να έχει δεύτερο κωδικό. Οι θέσεις που παρέχει η εταιρεία δεν είναι περιορισμένες σε αντίθεση με τους κωδικούς που δίνει η VODAFONE οι οποίοι σε περιόδους καλοκαιριού εξαντλούνται σε λίγες ημέρες αφού όλοι θέλουν να επωφεληθούν από την προσφορά. Επιπρόσθετα, έχει συνεργασία με πολλές εταιρείες όπου δίνεται ένα ποσό και η εταιρεία δίνει το αντίστοιχο ποσό σε εισιτήρια στους πελάτες που το έχουν κερδίσει. Με αφετηρία τη θέση αυτή, δεν γίνεται να παραλείψουμε τις προσφορές των εισιτηρίων που έχει η εταιρεία μερικές περιορισμένες θέσεις με 20 ευρώ το άτομο για Κυκλάδες, Δωδεκάνησα και Βορειανατολικό Αιγαίο όπου ισχύει σε κάθε δρομολόγιο από και προς Πειραιά και αφορά την οικονομική θέση του πλοίου. Στη συνέχεια, εάν εξαντληθεί αυτή η προσφορά, η Εταιρεία δίνει την ευκαιρία έκπτωση 20% στην οικονομική θέση όπου και αυτή η προσφορά ισχύει για περιορισμένο αριθμό θέσεων. Εν τω μεταξύ, υπάρχει κάρτα της εταιρείας όπου με αυτή στις Κυκλάδες έχεις 30% έκπτωση στο αμάξι σου, στα Δωδεκάνησα ένα 20% στο ατομικό εισιτήριο για όποια θέση επιλέξει ο επιβάτης και 50% στο αυτοκίνητο. Παράλληλα στο Βορειανατολικό Αιγαίο έχεις 50% έκπτωση στο οχηματαγωγό. Κοντά σε αυτό, εάν είσαι κάτοχος της κάρτας αυτής με ότι αγορές εισιτηρίων κάνεις και αφού πραγματοποιηθεί το ταξίδι, ή ότι αγορές γίνονται πάνω στο πλοίο μαζεύεις κάποιους πόντους οι οποίοι με τη σειρά τους αντιστοιχούν σε κάποια εισιτήρια τα οποία μπορείς να τα εκδώσεις δωρεάν. Για τους συχνούς κάτοικους των νησιών αυτή η λύση είναι σωτήρια καθώς γλυτώνουν μερικές μεταφορές εφόσον τα εκδίδουν δωρεάν. Υπάρχουν τρία επίπεδα καρτών, ανάλογα με το πόσο συχνά τη χρησιμοποιείς και ανάλογα τους πόντους που έχεις μαζέψει. Είναι αυτονόητο ότι εάν δεν την χρησιμοποιήσεις μέσα σε διάστημα 24ωρών η κάρτα απενεργοποιείται και οι πόντοι χάνονται.



**Εικόνα 31: Διαβάθμιση της κάρτα μέλους Seasmiles**

Προχωρώντας στις εκπτώσεις, αξίζει να αναφερθούν οι οικογενειακές εκπτώσεις που παρέχονται και φτάνουν το 25% σε 4κλινη καμπίνα και αφορούν τέσσερις ενήλικες σε 4κλινη καμπίνα εσωτερική ή εξωτερική, είτε τρεις ενήλικες και ένα παιδί στην ίδια θέση, είτε δύο ενήλικες και δύο παιδιά σε 4κλινη καμπίνα εξωτερική ή εσωτερική. Εννοείται, ότι απαραίτητη προϋπόθεση είναι να ταξιδέψουν και τα τέσσερα άτομα μαζί. Στις Κυκλάδες συνηθίζονται και οι γάμοι και οι βαφτίσεις, για αυτό το λόγο η εταιρεία δίνει έκπτωση 30% στους ανθρώπους που αποφασίζουν να ταξιδέψουν για να εκτελέσουν το μυστήριο και στους ανθρώπους που θα τους ακολουθήσουν. Σίγουρα όμως δίνονται κάποιο διάστημα όπου θα πρέπει να ταξιδέψουν, διαφορετικά ο κάθε επιβάτης θα καθόταν όσο ήθελε στο νησί και θα χρησιμοποιούσε την έκπτωση όπως εκείνος επιθυμούσε.

## **ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟ-ΧΑΝΙΑ<sup>12</sup>**

Για τις γραμμές της Κρήτης που εκτελεί η εταιρεία οι εκπτώσεις δεν διαφέρουν πολύ με τις γραμμές των Κυκλάδων-Δωδεκανήσων και Βορειανατολικού Αιγαίου. Αρχικά, παρέχεται η ίδια έκπτωση στους ανάπηρους πολέμου με τη διαφορά ότι εδώ παρέχεται και 50% έκπτωση και στο αμάξι εκτός από την θέση. Το ίδιο ισχύει και για τα άτομα με ποσοστό αναπηρίας πάνω από 80%, έχουν ειδική έκπτωση αυτοί και οι συνοδοί τους 50% σε όλες τις θέσεις και στα αυτοκίνητα. Στους πολυτέκνους, σε αντίθεση με τις γραμμές Κυκλάδων εκτός από την έκπτωση 50% σε οικονομική θέση και αριθμημένα καθίσματα, έχουν έκπτωση 30% στις καμπίνες εκτός από τις καμπίνες LUX, και 20% έκπτωση στο αυτοκίνητο τους ή στο μηχανάκι τους. Συμπληρωματικά, σε αυτή τη γραμμή πιάνονται και οι τρίτεκνοι με έκπτωση 30% σε όλες τις θέσεις, και 20% στο αυτοκίνητο ή στη μηχανή, για τα παιδιά ισχύει έως και το 25<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους. Απαραίτητη προϋπόθεση η επίδειξη του πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης. Οι ναυτικοί συνταξιούχοι και οι σύζυγοί τους δικαιούνται έκπτωση 30% σε όλες τις θέσεις, εξαιρούνται πάντα οι καμπίνες LUX. Ταυτόχρονα, δεν θα μπορούσαν να λείπουν οι εκπτώσεις στους φοιτητές και σπουδαστές, καθώς και οι κάτοχοι διεθνούς φοιτητικής ταυτότητας ISIC 50% σε όλες τις θέσεις και 20% έκπτωση στο αυτοκίνητο ή στο μηχανάκι. Στους οπλίτες δίνεται έκπτωση 50% σε όλες τις θέσεις εκτός από καμπίνες LUX και 2κλινες καμπίνες εξωτερικές. Βλέπουμε τη διαφορά με τη γραμμή Κυκλάδων-Δωδεκανήσων και Βορειανατολικού Αιγαίου καθώς στην Κρήτη παρέχονται και εκπτώσεις για τα οχήματα των επιβατών. Αναντίρρητα, δεν θα μπορούσαν να λείπουν και οι εκπτώσεις της κάρτας Seasmiles η οποία παρέχει έκπτωση 20% μόνο σε όσους ταξιδεύουν για το Ηράκλειο, ενώ για τη γραμμή των Χανίων δεν παρέχεται κάποια έκπτωση. Υπάρχουν πακέτα που αν κλείσεις τα εισιτήρια μετ' επιστροφής έχεις έκπτωση 20% στην επιστροφή σου. Οποσδήποτε, δεν γίνεται να λείπει και από αυτή την γραμμή η οικογενειακή προσφορά όπου στα τέσσερα άτομα που επιλέγουν να ταξιδέψουν σε 4κλινη καμπίνα το τέταρτο άτομο ταξιδεύει δωρεάν. Η έκπτωση ισχύει και για εσωτερική και για εξωτερική καμπίνα και απαραίτητη προϋπόθεση είναι να ταξιδεύουν και τα τέσσερα άτομα μαζί. Η προσφορά της Vodafone σε αυτή τη γραμμή δεν ισχύει. Πρόσθετα,

---

<sup>12</sup> Οι προσφορές είναι πληροφορίες που έχουν δοθεί από τον Όμιλο.

υπάρχουν και εδώ τα εισιτήρια των 20 ευρώ τα οποία παρόμοια είναι για περιορισμένο αριθμό θέσεων. Παράλληλα, υπάρχουν και για τις δύο γραμμές και τα εισιτήρια με έκπτωση 20% για την οικονομική θέση όπου και αυτά είναι για περιορισμένο αριθμό θέσεων.

### **ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΙΤΑΛΙΑΣ<sup>13</sup>**

Η Attica Group δεν θα μπορούσε να παραλείψει τις προσφορές της και από το εξωτερικό αφού επιθυμεί οι πελάτες της να μένουν ευχαριστημένοι και να προτιμούν την εταιρεία για το επόμενο ταξίδι τους. Οπότε και για τις γραμμές εξωτερικού έχουμε διάφορες κατηγορίες εισιτηρίων όπου διαμορφώνονται ανάλογα με τις κατηγορίες θέσεων που επιλέγει να κλείσει ο επιβάτης. Η κάρτα Seasmiles δεν θα μπορούσε να λείπει και από αυτή την γραμμή, η οποία παρέχει το ποσοστό έκπτωσης 20% στο ατομικό εισιτήριο και στο όχημα με την μόνη εξαίρεση ότι ο επιβάτης πρέπει να έχει κάρτα Silver ή Gold, δηλαδή να έχει από χίλιους πόντους και πάνω, διαφορετικά η έκπτωση δεν ισχύει και υπάρχει περίπτωση να του ζητηθεί να πληρώσει τη διαφορά εισιτηρίου κατά την επιβίβασή του. Εννοείται ότι και εδώ ο επιβάτης μπορεί να εξαργυρώσει τους πόντους τους οποίους έχει συλλέξει οι οποίοι είναι διαφορετικοί με του εξωτερικού και δεν βγαίνει τελείως μηδενικό το εισιτήριο όπως στο εσωτερικό αλλά βγαίνουν και κάποιοι φόροι όπου καλείται να πληρώσει ο επιβάτης. Επίσης, από αρχές Δεκεμβρίου έως τέλη Φεβρουαρίου δίνεται η δυνατότητα στους επιβάτες που επιθυμούν να κλείσουν μελλοντικό τους ταξίδι έως και 31 Δεκεμβρίου του επόμενου χρόνου για τους επιβάτες και τα οχήματα τους, είτε αυτοκίνητα είτε μηχανάκια, είτε αυτοκίνητα με οροφή από πάνω τους ή οχήματα μέχρι 6 μέτρα μήκος και 2 μέτρα ύψος παρέχεται έκπτωση 20% σε όλες τις κατηγορίες που αναφέρθηκαν πριν. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι ο επιβάτης να κλείσει τα εισιτήρια του μέχρι 28 Φεβρουαρίου και δεν έχει τη δυνατότητα να τα ακυρώσει γιατί χάνει το ποσό που έχει πληρώσει. Τα παιδιά από ηλικία 4 έως και 16 ετών για την Ανκόνα και τη Βενετία έχουν 50% από τον κανονικό ναύλο, ενώ για το Μπάρι τα παιδιά από 4 ετών μέχρι 12 ετών έχουν έκπτωση 50% στο εισιτήριο τους. Επιπρόσθετα, υπάρχουν και εδώ οικογενειακά πακέτα για τους επιβάτες που επιλέγουν να ταξιδέψουν είτε οικογενειακά είτε με φίλους, παρέχεται έκπτωση 20%

---

<sup>13</sup> Οι προσφορές είναι πληροφορίες που έχουν δοθεί από τον Όμιλο.



στους επιβάτες που επιλέγουν να ταξιδέψουν σε 3κλινη ή 4κλινη εξωτερική ή εσωτερική καμπίνα μαζί με το όχημα τους. Η εταιρεία βρίσκει τρόπους να εξυπηρετήσει όλους τους επιβάτες, και όλοι οι επιβάτες να έχουν κάποια έκπτωση ώστε να μην χρειάζεται να ξοδεύουν παραπάνω χρήματα για το ταξίδι τους, για αυτό το λόγο οι επιβάτες άνω των 65 ετών ή κάτω των 25 ετών έχουν και αυτοί έκπτωση 20% σε όποια κατηγορία θέσης επιλέξουν να ταξιδέψουν. Εάν συνδυάσεις ταξίδι στο εξωτερικό και ταυτόχρονα κάνεις κράτηση θέσης και για το εσωτερικό παρέχεται μια έκπτωση 30% στο ταξίδι του εσωτερικού. Αναντίρρητα, αν κλείσεις το ταξίδι σου με επιστροφή έχεις 20% στην επιστροφή σου, όσα άτομα και αν ταξιδεύουν αυτό το πακέτο συνήθως υπάρχει πάντα. Τον Μάιο του 2017 έως τον Απρίλιο του 2018 με αναχωρήσεις καθημερινές εκτός Σαββάτου υπάρχει το πακέτο του Bari Shopping όπου με ελάχιστο ναύλο γύρω στα 135 ένας ενήλικας μπορεί να ταξιδέψει μετ' επιστροφής σε καμπίνα, περιλαμβανόμενου ένα πρωινό και ένα δείπνο στο πλοίο πάνω, δύο διανυκτερεύσεις, τους λιμενικούς φόρους καθώς και το Φ.Π.Α. Οι κρατήσεις γίνονται από 7 ημέρες έως και την ημέρα αναχώρησης, δεν επιτρέπεται καμία αλλαγή εισιτηρίου και απαραίτητη είναι η αυθημερόν επιστροφή από Ιταλία. Συμπερασματικά, κατανοούμε ότι ανάλογα με την περίοδο οι προσφορές και τα πακέτα αλλάζουν καθώς είτε τα Χριστούγεννα θα βγαίνουν χριστουγεννιάτικες προσφορές, είτε τον Άγιο Βαλεντίνο όπου μπορείς να ταξιδέψεις με 28 ευρώ το άτομο πήγαινε και επιστροφή μαζί, είτε οποιαδήποτε άλλη προσφορά οι τιμές προσαρμόζονται ανάλογα με τις ανάγκες της εκάστοτε περιόδου. Κατανοούμε λοιπόν, ότι οι ναύλοι των εισιτηρίων είναι σταθεροί σε κάθε κατηγορίες θέσεων που έχει το καράβι, αλλάζουν μόνο με τις εκπτώσεις και προσκομίζοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά ώστε να έχουν την έκπτωση οι επιβάτες.

### 4.3 ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

Τα εισιτήρια αφού εκδοθούν έχουν κάποιους όρους για το τι μπορεί να τους συμβεί. Εννοείται, ότι και πριν εκδοθούν δηλαδή όταν γίνεται η κράτηση τους υπάρχουν κάποιοι όροι που πρέπει να ακολουθούνται. Για παράδειγμα, τι γίνεται στην περίπτωση που ο επιβάτης έχει τα εισιτήρια στο χέρι του αλλά δεν επιθυμεί να ταξιδέψει; Χάνει τα εισιτήρια τελείως, δεν παίρνει τα χρήματα του πίσω; Σε πόσο χρονικό διάστημα μπορεί να αφήσει τα εισιτήρια του ανοιχτά, και για πόσο χρονικό διάστημα ισχύουν τα ανοιχτά εισιτήρια; Ακόμα και για τις χορηγίες που δίνει η εταιρεία με τις εκπτώσεις που παρέχει σε μετακινήσεις αθλητών, σε επιτυγχόντες μαθητές, σε γάμους και βαφτίσεις. Για όλες αυτές τις εικασίες η εταιρεία έχει δημιουργήσει μια πολιτική, η οποία πολιτική της εταιρείας ανανεώνεται περίπου μία φορά το χρόνο και ενδιάμεσα προστίθενται ή αφαιρούνται διάφορες εμπορικές εκπτώσεις ώστε να συμμερίζεται με τις εκάστοτε ανάγκες της περιόδου, και την ιδιαιτερότητα της κάθε εποχικότητας. Σίγουρα, οι εκπτώσεις και οι χορηγίες που παρέχει έχουν κάποια ισχύ για ένα μικρό διάστημα και για τους ανθρώπους που έχουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά να προσκομίσουν. Σε κάθε γραμμή εσωτερικού εξωτερικού η πολιτική της εταιρείας αλλάζει. Αρχικά, θα αναλύσουμε την πολιτική για τα νησιά του Βορειανατολικού Αιγαίου, τις Κυκλάδες και τα Δωδεκάνησα όπου πρώτα έχουμε τον διαχωρισμό σε υψηλή και χαμηλή περίοδο για τις αλλαγές που πρέπει να γίνονται. Υψηλή περίοδος θεωρούνται οι ημερομηνίες από 30/03/2018 έως 15/04/2018 που περιλαμβάνεται το Πάσχα μέσα σε αυτές τις ημερομηνίες, 01/05/2018 όπου είναι η Πρωτομαγιά, 24/05/2018 έως και 29/05/2018 και φυσικά από 08/06/2018 αρχές του καλοκαιριού έως 09/09/2018. Κατά την υψηλή περίοδο λοιπόν, ο επιβάτης μπορεί να ακυρώσει τα εισιτήρια του 7 ημέρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση και να ακυρωθούν χωρίς ακυρωτικά ή αν επιθυμεί να αλλάξει ημερομηνία είτε να τα κάνει ανοιχτά. Από 7 ημέρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση έως και 4 ώρες πριν την αναχώρηση γίνεται παρακράτηση 50% ακυρωτικά αν επιθυμεί να τα ακυρώσει τελείως, ή εναλλακτικά τα εισιτήρια μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας ή αλλάζουν ημερομηνία.

Τέσσερις ώρες πριν και έως την αναχώρηση έχει 50% ακυρωτικά. Φυσικά, μετά την αναχώρηση τα εισιτήρια δεν ακυρώνονται και δεν μετατρέπονται σε ανοικτά, ούτε επιτρέπεται να γίνει αλλαγή ημερομηνίας. Αυτά ισχύουν βέβαια στο μέτρο όπου τα εισιτήρια που έχει στα χέρια του ο επιβάτης δεν είναι κάποια εισιτήρια από τις προσφορές που βγάζει ανά διαστήματα η εταιρεία. Για τη χαμηλή περίοδο που αφορά όλες τις υπόλοιπες ημερομηνίες οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να ακυρώσουν τα εισιτήρια τους χωρίς ακυρωτικά ή να τα μετατρέψουν σε ανοιχτή ημερομηνία, ή να αλλάξουν ημερομηνία έως και τρία εικοσιτετράωρα πριν την αναχώρησή τους. Από 3 ημέρες πριν την αναχώρηση έως και μία ώρα πριν την αναχώρηση τα εισιτήρια ακυρώνονται αλλά υπάρχει η ποινή των ακυρωτικών κατά 50%. Διαφορετικά μπορεί να τα μετατρέψει ανοιχτά ή να κάνει αλλαγή ημερομηνίας. Στη συνέχεια, μία ώρα πριν και έως την αναχώρηση γίνεται παρακράτηση 50% ακυρωτικών. Στο πλαίσιο αυτό κατανοούμε ότι άμα περάσει η ώρα της αναχώρησης τα εισιτήρια δεν ακυρώνονται, δεν αλλάζουν ημερομηνία και, συνεπώς δεν γίνονται ανοιχτά. Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, μόλις τα εισιτήρια μετατραπούν ανοιχτά υπάρχουν και για αυτά κάποια πολιτική που θα ακολουθεί ο επιβάτης. Τα εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας ακυρώνονται χωρίς ακυρωτικά μόνο εφόσον έχουν εκδοθεί σαν ανοικτής ημερομηνίας, τέτοιο πράγμα όμως δεν ισχύει καθώς συνήθως τα εισιτήρια απαιτούνται να εκδοθούν με ημερομηνία. Προχωρώντας διαπιστώνουμε ότι, τα εισιτήρια τα οποία έχουν μετατραπεί σε ανοιχτή ημερομηνία με 50% ακυρωτικά. Το ίδιο ισχύει για εισιτήρια ανοικτά για τα οποία έχει εκδοθεί κάρτα επιβίβασης, ακυρώνονται με 50% ακυρωτικά, κοντά σε αυτό για εισιτήρια ανοιχτά με εκδομένη κάρτα επιβίβασης και στη συνέχεια έχουν αλλάξει ημερομηνία έχουν και αυτά παρακρατήσεις 50%. Τα open εισιτήρια δεν γίνεται να αλλάξει η διαδρομή τους, για παράδειγμα ο επιβάτης έχει εισιτήριο Πειραιά-Νάξο δεν γίνεται να το κάνει Νάξο-Πειραιά, επιπλέον δεν μεταβιβάζονται πρέπει να ταξιδέψει το ίδιο άτομο, και για το εσωτερικό τα εισιτήρια είναι ανοιχτά επ' αορίστου χρόνου. Τα εισιτήρια της κατηγορίας των 20 ευρώ δεν μπορούν να αλλαχθούν ούτε να ακυρωθούν για αυτό το λόγο εάν ο επιβάτης αποφασίσει ότι δεν θέλει να ταξιδέψει ή ότι για κάποιους λόγους δεν μπορεί να ταξιδέψει είναι τα μόνα εισιτήρια που τα χάνει τελείως. Για τους φαντάρους με κατάσταση επιβίβασης ή με φύλλο πορείας υπάρχουν ειδικές θέσεις που κλείνονται από τα κεντρικά πρακτορεία της εταιρείας και επιτρέπονται μόνο δύο αλλαγές να γίνουν στο εισιτήριο, ενώ μπορούν να γίνουν μία φορά open και φυσικά δεν ακυρώνονται. Μια διευκρίνηση στο σημείο αυτό, υπάρχουν κάποιες φορές που ο

επιβάτης μπορεί να επιμείνει και να κάνει μια αίτηση στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας και μπορεί κατ' εξαίρεση να του δοθεί η δυνατότητα αλλαγής διαδρομής. Τι γίνεται με τα εισιτήρια σε περίπτωση που καθυστερήσει ή ματαιωθεί κάποιο δρομολόγιο για λόγους ανωτέρας βίας, για παράδειγμα οι κακές καιρικές συνθήκες τον χειμώνα είναι συχνές και μερικά δρομολόγια δεν εκτελούνται λόγω απαγορευτικού; Εάν υπάρχει καθυστέρηση απόπλου οι επιβάτες και τα οχήματα δεν χρειάζεται να κάνουν καμία αλλαγή στα εισιτήριά τους, ενώ εάν ματαιωθεί το ταξίδι τα εισιτήρια της αναχώρησης που ματαιώθηκε δεν ισχύουν για επιβίβαση και πρέπει να αλλαχθούν για την επόμενη προγραμματισμένη αναχώρηση στην οποία υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων, με έκδοση κάρτα επιβίβασης. Σε περιπτώσεις που το δρομολόγιο είτε καθυστερεί είτε ματαιώνεται λόγω των κακών καιρικών συνθηκών οι επιβάτες καλούνται να επικοινωνήσουν με τα λιμενικά γραφεία της εταιρείας για να ενημερωθούν σχετικά με την καινούρια ώρα αναχώρησης του πλοίου ή αν έχει γίνει γενικότερα κάποια τροποποίηση δρομολογίου. Τα δρομολόγια προσπαθούν να τηρούνται σύμφωνα με την προγραμματισμένη ώρα που έχουν αναφέρει, εφόσον όμως παραστεί κάποια ανάγκη η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να τα τροποποιήσει. Επιπρόσθετα, η εταιρεία μπορεί να αλλάξει τα πλοία της στα δρομολόγια ανά πάσα στιγμή. Συχνό φαινόμενο είναι το Blue star 1 που πάει βορειανατολικό αιγαίο να αλλάζει με το πλοίο Blue Star 2 που είναι παρόμοιο του χωρίς να συντρέχει κάποιος σοβαρός λόγος. Για τα εκπτωτικά εισιτήρια της Κρήτης και τα εισιτήρια προσφοράς ισχύει ότι αναφέραμε και στις παραπάνω σειρές των εισιτηρίων των Κυκλάδων. Τα εισιτήρια δηλαδή της κατηγορίας των 20 ευρώ δεν αλλάζουν, δεν ακυρώνονται ούτε γίνονται ανοιχτά. Για αυτό το λόγο κιόλας, αυτά τα εισιτήρια είναι για περιορισμένο αριθμό και αν βρεθεί διαθεσιμότητα γίνεται άμεση έκδοση εισιτηρίων με χρέωση και όχι απλή κράτηση. Στην Κρήτη μάλιστα, μπορεί να γίνει η αλλαγή από Πειραιά-Χανιά σε Πειραιά-Ηράκλειο, δεν γίνεται όμως η αμφίδρομη αλλαγή. Για το Ηράκλειο οι προσφορές των 20 ευρώ δεν υπάρχουν. Για τα υπόλοιπα όμως εισιτήρια που δεν είναι κάποια εισιτήρια προσφοράς και είναι τα κανονικά εισιτήρια, είτε είναι απλά με κάποια έκπτωση που δικαιούται ο πελάτης λόγω των δικαιολογητικών που κατέχει, έχει διαμορφωθεί η παρακάτω πολιτική. Εκείνο που προέχει είναι ό,τι και στη γραμμή της Κρήτης, φυσικά, χωρίζεται σε υψηλή και χαμηλή περίοδο. Αρχικά, ας δούμε λοιπόν τι γίνεται με τα εισιτήρια που είναι να γίνει το ταξίδι τους την υψηλή περίοδο, όπου υψηλή περίοδος θεωρούνται οι παρακάτω ημερομηνίες από 15/12/2017 έως και 07/0/2018-χονδρικά θεωρείται η περίοδος των Χριστουγέννων-,

16/02/2018 και 19/02/2018, τέλη Απριλίου του 2018 από 30/03/2018 έως 15/05/2018, 28/05/2018 και την περίοδο του καλοκαιριού από 29/06/2018 έως και 02/09/2018. Για αυτές τις ημερομηνίες, ισχύουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις έως και 14 ημέρες πριν την αναχώρηση τα εισιτήρια έχουν τη δυνατότητα και να αλλαχθούν, και να γίνουν ανοιχτά καθώς και να ακυρωθούν χωρίς κάποια παραπάνω χρέωση. Στις δεκατρείς ημέρες έως και τις επτά ημέρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση που έχει εκδοθεί το εισιτήριο γίνεται προαφαίρεση 25% από του αντίτιμου που έχει πληρώσει ο πελάτης, διαφορετικά δίνεται πάντα η επιλογή να το κάνει ανοιχτό ή να αλλάξει ημερομηνία πλεύσης ώστε να μην χαθεί το ποσό που έχει πληρώσει. Στο διάστημα των έξι ημερών μέχρι και δύο ώρες πριν την αναχώρηση το σύστημα θα κρατήσει το μισό αντίτιμο από του ποσού που έχει πληρώσει ο πελάτης ενώ θα μπορεί να τα αφήσει ανοιχτά ή να τους αλλάξει ημερομηνία συνήθως χωρίς κάποια επιβάρυνση. Στη συνέχεια, δύο ώρες πριν αλλά και μέχρι την αναχώρηση, κατανοούμε ότι κρατείται το μισό ποσό που έχει πληρώσει ο επιβάτης εάν επιθυμεί να κάνει ακύρωση των εισιτηρίων, απεναντίας τα εισιτήρια δεν δίνεται η δυνατότητα να γίνει αλλαγή σε κάποια μακρινή ημερομηνία ή σε προηγούμενη ημερομηνία από την προγραμματισμένη, αλλά ούτε και να μετατραπούν σε ανοιχτά ώστε να χρησιμοποιηθούν στο μέλλον. Είναι σαφές, ότι αφού περάσει το ταξίδι τα εισιτήρια δεν έχουν καμία δυνατότητα ούτε να αλλαχθούν, ούτε να γίνουν ανοιχτά και βέβαια ούτε να ακυρωθούν και να πάρει πίσω χρήματα ο πελάτης. Αξιοσημείωτο είναι, πως αλλάζει η πολιτική και έχει πιο πολλά περιθώρια ο πελάτης να αλλάξει τα εισιτήριά του όταν αλλάζει η περίοδος από υψηλή σε χαμηλή. Χαμηλή περίοδος θεωρούνται οι υπόλοιπες ημερομηνίες που δεν αναφερθήκαν στην υψηλή περίοδο, και σε αυτές τις ημερομηνίες ισχύει ότι ο πελάτης μέχρι και μία ώρα πριν την αναχώρησή του μπορεί να αλλάξει τα εισιτήρια του σε άλλη ημερομηνία ή να τα αφήσει ανοιχτά, ή αμέσως να τα ακυρώσει και να του επιστραφούν όλα το χρηματικό ποσό που έχει δώσει πίσω. Εν τω μεταξύ, θα παρακρατήσει το 50% από το ποσό που έχει πληρώσει εάν πάει να ακυρώσει τα εισιτήρια μία ώρα πριν την αναχώρηση έως και την αναχώρηση, ωστόσο δεν μετατρέπεται σε ανοικτή ημερομηνία αλλά ούτε να αντικαταστήσει ημερομηνία, αξίζει να σημειωθεί ότι είναι από τις φορές που είναι προς όφελος του επιβάτη να ακυρώσει τα εισιτήρια ώστε να μη τα χάσει τελείως. Το κυριότερο όμως είναι ότι μετά το πέραςμα του ταξιδιού αφού φύγει το καράβι, τα εισιτήρια δεν δέχονται καμία αλλαγή. Παράλληλα, για τα εισιτήρια ανοιχτής ημερομηνίας εάν έχουν εκδοθεί εξ αρχής ανοιχτά χωρίς κάποια συγκεκριμένη ημερομηνία ταξιδιού δηλαδή, μπορούν

να ακυρωθούν και να επιστραφεί όλο το ποσό στον πελάτη. Διαφορετικά, εάν έχουν εκδοθεί με ημερομηνία κανονικά και στη συνέχεια έχουν μετατραπεί σε ανοιχτά βάση της πολιτικής που αναφέραμε προηγουμένως, λαμβάνεται ως ημερομηνία ακύρωσης την ημερομηνία που το εισιτήριο έγινε ανοιχτό και εάν υπάρξει κάποια επιστροφή χρημάτων γίνεται σε συσχετισμό με την αρχική ημερομηνία ταξιδιού. Τα ανοιχτά εισιτήρια για τη γραμμή της Κρήτης έχουν ισχύ για ένα χρόνο από την ημερομηνία έκδοσης τους. Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθούμε, στο ότι εάν ο επιβάτης επιθυμεί να ταξιδέψει σε ημερομηνία που έχει υψηλότερο τιμοκατάλογο είτε γιατί έχει τα εισιτήρια που έχουν την έκπτωση των 20% και θέλει επειγόντως να φύγει, αλλά τα εισιτήρια αυτά έχουν εξαντληθεί είτε γενικότερα έχει αλλάξει η περίοδος από τότε που είχε κλείσει τα εισιτήρια, οφείλει να πληρώσει τη διαφορά μεταξύ του τρέχοντος και του προπληρωμένου ναύλου. Οι επιβάτες όπως ισχύουν και στις άλλες γραμμές έχουν την υποχρέωση να προβαίνουν στην έγκαιρη αλλαγή του εισιτηρίου και σε κράτηση θέσης, ειδικότερα την υψηλή περίοδο, απεναντίας η εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη εάν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα στη θέση που έχει κλείσει ο επιβάτης. Μετέπειτα, θα αναφερθούμε στην πολιτική για τη γραμμή του εξωτερικού για την Ιταλία και θα δούμε τι επιπτώσεις θα έχει ο επιβάτης αν επιθυμεί να ακυρώσει ή να αλλάξει τα εισιτήριά του. Ταυτόχρονα θα κατανοήσουμε ότι η γραμμή του εξωτερικού έχει κάποιες διαφορές σε σχέση με του εσωτερικού σχετικά με το πως μπορείς να αλλάξεις τα εκτυπωμένα εισιτήρια. Είναι γνωστό ότι και τα εισιτήριά της Ιταλίας κανονικά πρέπει να αλλαχθούν σε κάποιο κεντρικό πρακτορείο από της Εταιρείας, ή στο πρακτορείο όπου εκδόθηκαν και έγινε η πληρωμή εκεί. Υπάρχει όμως μία διαφορά ότι τα εισιτήριά αυτά μπορούν να αλλαχθούν και στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας μέσω τηλεφώνου αρκεί να έχει τον αριθμό εισιτηρίου ή τον αριθμό κράτησης. Κατά πρώτο λόγο λοιπόν, ο πελάτης μπορεί να τηλεφωνήσει στην εταιρεία έχοντας στα χέρια του τα εισιτήρια και μπορεί να αλλάξει ημερομηνία, σε αυτήν την περίπτωση υπάρχει πιθανότητα να βγει μια διαφορά να πληρώσει εάν η αλλαγή είναι από χαμηλή σε υψηλή περίοδο ή ακόμα και ένα αποφασίσει να κάνει αλλαγή θέσης όπου μπορεί να το κάνει και αυτό. Έπειτα, μπορεί να τα κάνει ανοιχτά τα οποία ισχύουν για ένα χρόνο από την ημερομηνία έκδοσης τους ή να τα έχει εκδώσει εξ αρχής ανοιχτά και απλά να τους προσθέσει ημερομηνία όπου συνήθως δεν υπάρχει κάποια διαφορά στην τιμή. Εξαρτάται λοιπόν τη στιγμή που θα κάνεις τις αλλαγές σε κανονικά εισιτήρια, καθώς οι προσφορές εξαιρούνται υπάρχει επιστροφή χρημάτων ολόκληρου του ποσού έως και 22 μέρες πριν την αναχώρηση. Ενώ, από 21

μέρες μέχρι και 8 μέρες πριν την αναχώρηση ο επιβάτης μπορεί να τα ακυρώσει και να λάβει πίσω το 80% από τα χρήματα που έχει δώσει. Διαφορετικά 24 ώρες πριν την αναχώρηση και 7 ημέρες νωρίτερα τα ακυρώνει και λαμβάνει το 50% της αξίας των χρημάτων του πίσω. Σε λιγότερο από 24 ώρες η Εταιρεία δεν έχει κάποιο δικαίωμα σε περίπτωση ακύρωσης να επιστρέψει κάποιο χρηματικό ποσό στον πελάτη ή ακόμα και αν ο πελάτης δεν εμφανιστεί κατά τη διάρκεια της επιβίβασης του. Για τα εισιτήρια που έχουν υποστεί μετατροπή είτε σε ημερομηνία είτε έχουν γίνει ανοιχτά, την ημέρα που έγιναν αυτές οι μεταβολές θα θεωρηθεί ως την ημέρα που έγινε η αλλαγή και η επιστροφή χρημάτων θα γίνει βάση της υπάρχουσας πολιτικής. Τα εκδομένα εξ αρχής ανοιχτά εισιτήρια δικαιούνται επιστροφής χρημάτων ολοκλήρου του ποσού. Η Εταιρεία έχει εξουσιοδότηση να κρατήσει όλη την αντικειμενική αξία των χρημάτων που έχει πληρώσει ο επιβάτης στην περίπτωση που ο επιβάτης αποφασίσει να διακόψει για κάποιο λόγο το ταξίδι του, εκτός αν ο λόγος αυτός είναι κάποια ξαφνική αρρώστια σοβαρή, κάποιος θάνατος ή λόγω ανωτέρας βίας.

Κατανοούμε λοιπόν, ότι τα πρακτορεία έχουν μια δύσκολη δουλειά να εκτελέσουν καθώς υπάρχουν πολλά πράγματα που απαιτεί ένας πελάτης για να εκδώσει ένα εισιτήριο ώστε να ταξιδέψει. Για αυτό το λόγο υπάρχουν πολλοί τρόποι έκδοσης ενός εισιτηρίου, είτε μέσω του διαδικτύου όπου ο πελάτης μπαίνει είτε στην ιστοσελίδα της εταιρείας απευθείας είτε σε συνεργαζόμενες ιστοσελίδες επιλέγει το εισιτήριο που θέλει το πληρώνει μέσω πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, λαμβάνει έναν κωδικό και λίγο πριν την αναχώρηση του πάει στα ειδικά διαμορφωμένα κιόσκια της εταιρείας και βγάζει τον κωδικό. Ταυτόχρονα, το ίδιο γίνεται εάν ο πελάτης αποφασίσει να καλέσει στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας διότι μερικές φορές μπορεί η ιστοσελίδα να μην λειτουργεί, οι εκπτώσεις που δικαιούται να μην περνιούνται ή να θέλει να κλείσει ένα ασυνόδετο όχημα όπου στην ιστοσελίδα δεν γίνεται οπότε καλεί στο τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας, κάνει την κράτηση συνήθως η πληρωμή γίνεται άμεσα μέσω πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας ή μέσω κατάθεσης στην τράπεζα και με τον ίδιο τρόπο παραλαμβάνει τα εισιτήριά του. Εάν δεν επιθυμεί τα παραπάνω υπάρχουν τα κεντρικά πρακτορεία ή τα πρακτορεία γενικού τουρισμού όπου θα εκδώσουν τα εισιτήρια τους απευθείας και θα τα πληρώσουν εκεί. Οι αλλαγές εισιτηρίων αντιθέτως, δεν για τα εισιτήρια του εσωτερικού ακόμα δεν γίνεται να τα κάνουν μέσω τηλεφώνου αλλά ακόμα και σε αυτόν τον τομέα η Εταιρεία προσπαθεί να εξελιχθεί, όπως και με τα ηλεκτρονικά

εισιτήρια ακόμα δεν τα έχει σε ισχύ η Εταιρεία αλλά προσπαθεί μέσω του εξελιγμένου τεχνολογικού της τμήματος να τεθούν σε ισχύ.



**Εικόνα 32: Τα πλοία στο λιμάνι του Πειραιά**



## 5. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Τον περασμένο χρόνο έγινε κάποια έρευνα για να μετρηθεί η ικανοποίηση των πελατών από το κεντρικό πρακτορείο της Εταιρείας, και συγκεκριμένα το Giovantì Travel. Η Attica Group κρατά ένα διευρυμένο δίκτυο πωλήσεων με 34 κεντρικούς αντιπροσώπους, και το προνόμιο να διατηρεί λιμενικούς πράκτορες σε όλα τα λιμάνια αναχώρησης πλοίων. Πάνω από 20.000 ταξιδιωτικά πρακτορεία έχουν το σύστημα κρατήσεων ώστε να εκδίδουν εισιτήρια της Blue Star Ferries. Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε για λόγους κάποιας εργασίας σχετικά με το μάθημα Ανάλυσης Τουριστικής Αγοράς, αλλά αξίζει να αναφερθεί ώστε να κατανοήσουμε καλύτερα για ποιο λόγο παραμένει ο Όμιλος Attica Group ως η καλύτερη ναυτιλιακή επιβατηγός ναυτιλία εφόσον βλέπουμε το βαθμό ικανοποίησης των πελατών από το πρακτορείο. Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε στους πελάτες του πρακτορείου είχε τις εξής κατηγορίες, στην αρχή είχε τα δημογραφικά όπου ζητείτο το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, η εκπαίδευση, το επάγγελμα και το εισόδημα των πελατών. Έπειτα, υπήρχε η τιμολογιακή πολιτική πιο συγκεκριμένα πως κρίνουν οι ερωτηθέντες τις τιμές εισιτηρίων, τι είδους εισιτήρια αγόρασαν από το πρακτορείο ακτοπλοϊκά ή αεροπορικά, αν ανήκαν σε κάποια ειδική κατηγορία όπου τους χορηγούταν έκπτωση και γενικότερα ποια είναι η άποψη τους σχετικά με τις προσφορές που παρέχει η Εταιρεία και πως έκριναν τις τιμές σε σχέση με τις ανταγωνιστικές εταιρείες. Στη συνέχεια, σχολιάστηκε και το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί το πρακτορείο αφού θεωρείται η εικόνα του πρακτορείου καθώς και της Εταιρείας και μάλιστα, αξίζει να τονιστεί ότι αυτή η ενότητα ήταν αρκετά σημαντική, μολονότι ότι δόθηκε η ευκαιρία να αξιολογηθεί το προσωπικό βλέποντας πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Αναλυτικότερα, στην αρχή της ενότητας υπήρχε η ερώτηση τον τρόπο που επέλεγε ο πελάτης να εκδώσει τα εισιτήρια μέσω του διαδικτύου ή μέσω πρακτορείου. Μόνο το 8% προτίμησε το διαδίκτυο και το υπόλοιπο 92% προτίμησε το πρακτορείο. Είδαμε λοιπόν, την εξυπηρέτηση, την ευγένεια, την προθυμία, την εξυπηρετικότητα, τον επαγγελματισμό, τις ικανότητες και γενικότερα τη συνολική ικανοποίηση του προσωπικού. Λάβαμε διάφορες απαντήσεις μερικοί πελάτες δήλωσαν αδιαφορία δηλαδή ότι δεν έδωσαν βάση σε όλα αυτά και απλά βγάλανε τα εισιτήριά τους χωρίς κάποιο πρόβλημα, σε αντίθεση με το περισσότερο ποσοστό όπου δήλωσε ικανοποιημένο με τις παραπάνω ενότητες. Πιο συγκεκριμένα, στην τελευταία ερώτηση όπου ήταν η συνολική ικανοποίηση από το

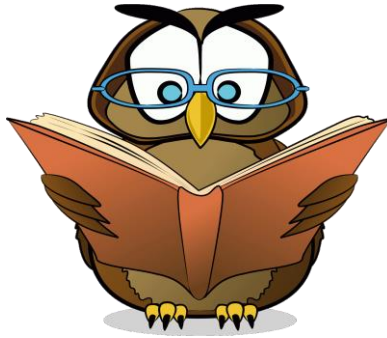
πρακτορείο μόνο τα 6 άτομα από τα 46 που ρωτήσαμε ήταν αδρανείς, ενώ οι 21 από τους 46 έμειναν καλυμμένοι από τη γενική εικόνα του προσωπικού, και τέλος οι 19 από τους 46 έμειναν πλήρως ικανοποιημένοι. Ακολούθως, υπήρξαν ερωτήσεις και για το πρακτορείο γενικότερα, δηλαδή πόσο εύκολη πρόσβαση είχαν οι πελάτες σε αυτό, πως βρήκαν την ατμόσφαιρα και το περιβάλλον καθώς τον χώρο και την καθαριότητα του πρακτορείου. Εδώ είχαμε πολλές απόψεις, για την ακρίβεια μερικά άτομα θεώρησαν την συνολική ικανοποίηση ασήμαντη σε σχέση με την δουλειά που πήγαν να κάνουν στο πρακτορείο. Αναμφίβολα, οι περισσότεροι έμειναν ικανοποιημένοι και θεωρούν πολύ μεγάλο προσόν τους παραπάνω παράγοντες που αναφέραμε να είναι προσεγγμένοι και ας πάνε απλά για να εκδώσουν ένα εισιτήριο. Συνοψίζοντας, από όλα τα παραπάνω συνάγεται το συμπέρασμα ότι η πολιτική της Εταιρείας σε συνεργασία με το πρακτορείο να προσλαμβάνει άτομα του ανθρωπίνου δυναμικού ειδικευμένα και εξυπηρετικά ως προς τους πελάτες είναι αληθής. Πιο αναλυτικά, μπορεί να υπάρχουν πάντα και μερικοί πελάτες όπου έμειναν δυσαρεστημένοι είτε από την καθαριότητα του πρακτορείου, είτε από τον επαγγελματισμό του προσωπικού αυτό δεν σημαίνει ότι το πρακτορείο βγάζει μια άσχημη εικόνα προς τον πελάτη. Πάντα θα υπάρχουν μειονεκτήματα, και στόχος των πρακτορείων γενικότερα όχι μόνο του συγκεκριμένου να προσπαθούν να εξελίσσονται μέσα από τα λάθη τους και να τα διορθώνουν. Καλό θα ήταν, ένα τέτοιο ερωτηματολόγιο να γίνεται πιο συχνά ώστε τα πρακτορεία να έχουν ευχαριστημένους πελάτες -όπως και έχουν- και να βλέπουν τι μικροπροβλήματα υπάρχουν ώστε τα λάθη να μην επαναλαμβάνονται. Εξάλλου ό,τι μικροπροβλήματα και να κάνει το πρακτορείο διορθώνονται καθώς στην τελευταία ερώτηση η οποία ήταν αν θα προτιμούσαν ξανά το πρακτορείο για μελλοντικά εισιτήρια απάντησαν όλοι θετικά.



## 6.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ολοκληρώνοντας την παρούσα εργασία, συνοψίζοντας μπορούμε να επισημάνουμε, ότι έγινε μια προσέγγιση στην ιστορία της ναυτιλίας, πότε και πως δημιουργήθηκαν τα πρώτα πλοία, για ποιο λόγο τα χρησιμοποιούσαν στα παλαιότερα χρόνια.

Ακολούθως, επικεντρωθήκαμε στη μεγαλύτερη ελληνική ναυτιλία που έχει στο στόλο της συμβατικά πλοία και σε συνεργασία με το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιώτικης πολιτικής προσπαθεί να ενισχύσει τις δαπάνες ώστε να μπορέσει να ενώσει όσες περισσότερες άγονες γραμμές μπορεί λαμβανομένου υπόψη ότι σε μερικά νησιά δεν υπάρχουν ακόμη κατάλληλες λιμενικές διευκολύνσεις. Κατά συνέπεια είναι ανάγκη να τονίσουμε ότι οι ναυτιλιακές εταιρείες που ασχολούνται με την επιβατηγό ναυτιλία στοχεύουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Αναλυτικότερα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι έχουν πελατοκεντρική στρατηγική ιδεολογίας. Ειδικότερα, τα πληρώματα των πλοίων, παράλληλα και τα πρακτορεία λειτουργούν σε άψογη συνεργασία με την Εταιρεία και τηρούν την πολιτική της εταιρείας που αναλύσαμε κατά κανόνα. Στόχος του Ομίλου που ασχοληθήκαμε είναι να κάνει κάθε ταξίδι εσωτερικού ή εξωτερικού μια αξέχαστη εμπειρία στον επιβάτη και να καινοτομεί.



## 6.ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Μυλωνόπουλος, Δ. (2004). *Ναυτιλία: Έννοιες. Τομείς. Δομές*. Αθήνα: Σταμούλη.
2. Μυλωνόπουλος, Δ. & Μοίρα, Π. (2014). *Εργασιακές Σχέσεις: Θεσμοί. Πολιτικές. Εφαρμογές*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.
3. Μυλωνόπουλος, Δ. (2012). *Δημόσιο Και Ιδιωτικό Ναυτικό Δίκαιο. 2<sup>η</sup> Έκδοση*. Αθήνα: Σταμούλη.
4. Μυλωνόπουλος, Δ. (2000). *Δημόσιο Και Ιδιωτικό Ναυτικό Δίκαιο*. Αθήνα: Σταμούλη.
5. [https://el.wikipedia.org/wiki/Επιβατηγό\\_πλοίο](https://el.wikipedia.org/wiki/Επιβατηγό_πλοίο) (accessed 28 October 2017- πρόσβαση 28 Οκτωβρίου 2017)
6. <http://www.e-nautilia.gr/katigories-kai-eidi-ploiwn/> (accessed 29 October 2017-πρόσβαση 29 Οκτωβρίου 2017)
7. [https://el.wikipedia.org/wiki/Blue\\_Star\\_Ferries](https://el.wikipedia.org/wiki/Blue_Star_Ferries) (accessed 11 November 2017- πρόσβαση 11 Νοεμβρίου 2017)
8. [https://en.wikipedia.org/wiki/Superfast\\_Ferries](https://en.wikipedia.org/wiki/Superfast_Ferries) (accessed 11 November 2017- πρόσβαση 11 Νοεμβρίου 2017)
9. [https://el.wikipedia.org/wiki/Προσωπικό\\_πλοίου](https://el.wikipedia.org/wiki/Προσωπικό_πλοίου) (accessed 8 December 2017- πρόσβαση 8 Δεκεμβρίου 2017)
10. [http://www.pi-schools.gr/lessons/tee/maritime/FILES/biblia/biblia/naytikh\\_texni\\_a/kef03.pdf](http://www.pi-schools.gr/lessons/tee/maritime/FILES/biblia/biblia/naytikh_texni_a/kef03.pdf) (accessed 11 December 2017- πρόσβαση 11 Δεκεμβρίου 2017)
11. <http://www.travelplanet24.com/faqs/Aktoploika#q2170> (accessed 15 December 2017- πρόσβαση 15 Δεκεμβρίου 2017)
12. <http://ferry-tickets.togiatravel.com/aktoploikes-etairies/> (accessed 17 December 2017- πρόσβαση 17 Δεκεμβρίου 2017)

13. Καραγεώργος, Λ. (2017). Το 100% της Hellenic Seaways στην Attica Group - Αποχωρεί ο όμιλος Grimaldi.  
<http://www.naftemporiki.gr/finance/story/1288588/to-100-tis-hellenic-seaways-stin-attica-group-apoxorei-o-omilos-grimaldi> (accessed 30 December 2017- πρόσβαση 29 Δεκεμβρίου 2017)
14. [www.google.com](http://www.google.com) για τη χρήση φωτογραφιών
15. [http://piotermilonas.blogspot.gr/2013/10/blog-post\\_4.html](http://piotermilonas.blogspot.gr/2013/10/blog-post_4.html) (accessed 29 December 2017- πρόσβαση 29 Δεκεμβρίου 2017)
16. [http://piotermilonas.blogspot.gr/2013/10/blog-post\\_4.html](http://piotermilonas.blogspot.gr/2013/10/blog-post_4.html) για τη χρήση διαρθρωτικών λέξεων
17. <http://museum.yen.gr/History.htm> (accessed 28 October 2017-πρόσβαση 28 Οκτωβρίου 2017)
18. <https://el.wikipedia.org/wiki/Πλήρωμα> (accessed 8 December 2017- πρόσβαση 8 Δεκεμβρίου 2017)
19. <https://el.wikipedia.org/wiki/Δύρηξ> (accessed 11 December 2017- πρόσβαση 11 Δεκεμβρίου 2017)
20. <https://www.attica-group.com/el/> (accessed 27 December 2017- πρόσβαση 27 Δεκεμβρίου 2017)