



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup> – ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η θαλάσσια μεταφορά αποτελεί προϊόν με τη μορφή υπηρεσίας. Είναι έννοια συνυφασμένη με το εμπόριο και έχει ρίζες χρονολογικά τοποθετημένες πολύ βαθιά μέσα στο παρελθόν.



Η οικονομική ανάπτυξη και γενικότερα η πρόοδος του ανθρώπου βασίστηκε στη θαλάσσια μεταφορά προϊόντων και αγαθών σε τέτοιο βαθμό που με τα σημερινά δεδομένα θα μπορούσε να πει κανείς πως αν δεν υπήρχε η εμπορική ναυτιλία «ο μισός πλανήτης θα πεινούσε και ο άλλος μισός θα πάγωνε» εφόσον οι τόποι παραγωγής και κατανάλωσης διαφέρουν.



Ιδιαίτερα σήμερα που οι κοινωνίες των εθνών παρουσιάζουν έντονα και κοινά τα χαρακτηριστικά του ανταγωνισμού αλλά και του καταναλωτισμού, η παρουσία της ναυτιλίας και γενικότερα της ναυτιλιακής υπηρεσίας, είναι πιο αναγκαία από ποτέ. Η έννοια της παγκοσμιοποίησης είναι ο καλύτερος αρωγός για την ανάπτυξη του εμπορίου και συγχρόνως της ναυτιλίας. Τα σύνορα στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχουν ήδη ανοίξει, η διακίνηση των πολιτών παγκοσμίως είναι σαφώς ευκολότερη απ' ό,τι στο παρελθόν ευνοώντας τις εμπορικές συναλλαγές και κατά συνέπεια ενισχύεται ο ήδη έντονα διεθνοποιημένος κλάδος της εμπορικής ναυτιλίας.

## **1.2 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑ**

Κατά την τελευταία δεκαετία του 20<sup>ου</sup> αιώνα, στις εμπορικές συναλλαγές εισάχθηκε η έννοια της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών (ISO) και εμπορευμάτων στους περισσότερους παραγωγικούς κλάδους. Αυτό είχε σα συνέπεια την τόνωση του ανταγωνισμού μέσω της διαφοροποίησης των παροχών. Η ποιότητα της υπηρεσίας καθυστέρησε να αναπτυχθεί σε σχέση με την ποιότητα του υλικού προϊόντος. Ακόμα και σήμερα η εφαρμογή κανόνων και διαδικασιών για την παροχή ποιότητας στις υπηρεσίες και στα αγαθά δεν είναι υποχρεωτική. Σήμερα χρησιμοποιείται σαν ένα μέτρο αξιολόγησης κάθε εταιρείας, καθώς και κατά την τελική επιλογή του καταναλωτή ανάμεσα σε ισότιμα ή ομοειδή προϊόντα. Ο κλάδος της ναυτιλίας δεν θα μπορούσε να μη συμμετέχει σε τέτοιου είδους ελέγχους οι οποίοι σε πρώτη φάση ήταν προαιρετικοί. Πράγματι κάποιος θα θεωρούσε λογικό να προχωρήσει και στη ναυτιλία



η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Κάτι τέτοιο όμως θα σήμαινε ότι παραβλέπονται όλες οι σημαντικές και ιδιαίτερες παράμετροι που διέπουν τις ισορροπίες της εμπορικής και ιδιαίτερα της ποντοπόρου ναυτιλίας. Αυτό βέβαια δε σημαίνει ότι δεν πρέπει να υπάρχει ποιότητα στις θαλάσσιες υπηρεσίες.

Η ποιότητα γενικότερα ορίζεται σαν το σύνολο των χαρακτηριστικών και ιδιοτήτων μιας υπηρεσίας, που στηρίζουν την ικανότητά της να ικανοποιήσει καθορισμένες ή εννοούμενες ανάγκες. Στη ναυτιλία ένα μέτρο της ποιοτικής ναυτιλιακής υπηρεσίας είναι η ικανότητα (αποδοτικότητα) του πλοίου να ικανοποιήσει τις από τη θάλασσα μεταφορικές ανάγκες του ναυλωτή ή του κατόχου των φορτίων. Πιο συγκεκριμένα η συμφωνημένη χρονικά φόρτωση και εκφόρτωση του φορτίου χωρίς ολική ή μερική απώλεια ή αλλοίωση, χωρίς ρύπανση του περιβάλλοντος λειτουργίας του πλοίου και πρόκληση ατυχήματος, συνθέτουν την ποιοτική ναυτιλιακή υπηρεσία. Η ποιοτική διοίκηση εξαρτάται από την αγορά και διατήρηση ποιοτικών και ασφαλών πλοίων με εντατική και προσεγμένη συντήρηση, ποιοτικό και υψηλών απαιτήσεων προσωπικό (γραφείου-πλοίου) με περιβαλλοντικές ευαισθησίες. Το ύψος της αποτίμησης της θαλάσσιας μεταφοράς με τη μορφή του ναύλου δεν παίζει τον ίδιο ρόλο που παίζει η τιμή μιας υπηρεσίας αντίστοιχα στις χερσαίες συναλλαγές. Ο ναύλος διαμορφώνεται από την προσφορά και τη ζήτηση τονο-μιλίων χωρίς αναφορά στο κόστος παροχής της υπηρεσίας πλην του κόστους του οριακού μεταφορέα που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει η ζήτηση.



Υπάρχει επομένως μία σημαντική διαφορά μεταξύ χερσαίων υπηρεσιών και ναυτιλίας, όπου η καλύτερη ποιότητα στην ξηρά ενδέχεται να ανεβάσει την τελική τιμή. Αυτό δεν συμβαίνει στις υπηρεσίες θαλάσσιας μεταφοράς. Το παραπάνω ζήτημα είναι ιδιαίτερα πολύπλοκο και δεν έχει ερευνηθεί σε μεγάλο βαθμό.