

# Z reštaurácie až na mostík

Príbeh Júlie Lorencovič, ktorá si našla cestu k horizontu, o akom snívala

ZHOVÁRALA SA Petra Adamcová FOTO Júlia Lorencovič

Keď sa Júlia Lorencovič v roku 2001 prvýkrát nalodila na výletnú zaoceánsku loď ako asistentka čašníka, netušila, že o pár rokov bude sama stáť na kapitánskom mostíku 19-poschodového kolosu. Jej cesta nebola len profesijným vzostupom, ale aj dôkazom, že odvaha, disciplína a vášeň pre techniku dokážu zmeniť životné smerovanie.





JÚLIA LORENCOVÍČ

Postupne prechádzala jednotlivými stupienkami kariéry – od hlavnej čašníčky cez senior čašníčku až po pozíciu maitre d', teda manažérku reštaurácie. Popri práci si však čoraz častejšie uvedomovala, že omnoho viac než samotná gastronómia ju priťahujú tréningy bezpečnosti, evakuácií a všetky technické aspekty fungovania lode. Fascinácia riadením obrovského kolosu, ale aj disciplína a koordinácia ju priviedli až na pozíciu navigačnej dôstojníčky zaoceánskych lodí. A stala sa ňou ako prvá Slovenka na svete.

**Vráťme sa do obdobia, keď ste pracovali na lodi a rozhodli ste sa študovať na námornej akadémii v Poľsku. Hovoríte, že toto bolo rozhodnutie, ktoré definitívne zmenilo vašu cestu. A vieme, že štúdium bolo veľmi náročné.**

Po ukončení posledného kontraktu na lodi som zamierila rovno do školy. Nebolo to vôbec jednoduché, už len preto, že celé štúdium prebiehalo v poľštine. Na prvý pohľad sú si naše jazyky podobné, ale keď príde na špeciálnu námornú terminológiu, rozdiely sú obrovské. Jedna vec je učiť sa bežnú konverzáciu, no celkom iná, keď máte vysvetľovať princípy navigácie, stabilitu lode či čítať technické nákresy stavby lodí v cudzom jazyku. Námornú školu si človek nevyberie preto, že mu „nevyšla iná vysoká škola“. Na túto cestu sa vyberú len tí, ktorí ju naozaj chcú, s plným nasadením a odhodlaním. A tak som to vnímala aj pri ostatných Slovákoch, ktorí urobili podobné rozhodnutie. Samotné štúdium je veľmi technické. Kto sa vydá na túto „mokrú cestu“, musí mať blízko k matematike, pretože manuálna navigácia stojí na presných výpočtoch. Rovnako dôležitá je fyzika, napríklad témy ako stabilita lode patria presne sem. Treba však otvorene povedať, nie všetci, ktorí začali, aj úspešne skončili. Bola to veľká skúška trpezlivosti, vytrvalosti a odhodlania. O to viac som bola hrdá, keď som si na konci mohla povedať: áno, zvládla som to.

**Na akých lodiach ste pracovali, pre predstavu čitateľov, aké boli veľkosti lodí a trasy plavieb?**

Počas svojej kariéry som sa plavila pre loďnú spoločnosť Norwegian Cruise Line a postupne som prešla niekoľkými loďami jej flotily. Lode, ktoré som navigovala, mali výtlak 150 000 ton a viac. Pre predstavu, moja posledná loď, na ktorej som slúžila tri roky, mala kapacitu 4 500 pasažierov a 1 800 členov posádky. Za trinásť rokov na lodiach som preplávala veľkú časť sveta a stále mám pocit, že chcem vidieť viac – je to taká „zdravá droga“. Počas 13 rokov som sa preplavila veľkou časťou sveta – od Baltského a Stredozemného mora, celé pobrežie Severnej a Južnej Ameriky, t. j. od Aljašky po Ohňovú zem, až po Havajské ostrovy a Kiribati. Aj keď exotika nemusí byť vždy tropická, fascinovala ma Aljaška, jej majestátne hory, divoká príroda a najmä veľryby – vráskavce, ktoré som mohla sledovať hodiny a nikdy som sa toho nevedela nasýtiť. Dalším nezabudnuteľným zážitkom bola plavba Panamským prieplyvom, ktorý som absolvovala asi desaťkrát – a vždy ma jeho technická dokonalosť fascinovala.

**Ak by sme sa na chvíľu vrátili späť do tohto obdobia, povedzte nám, ako prebieha pracovný deň námornej dôstojníčky na lodi s tisíckami pasažierov? Koľko vás je v tíme, aké je vaša úloha, koľko hodín ste v plnom nasadení a podobne.**

Pracovný deň námornej dôstojníčky je nesmierne rozmanitý a intenzívny. Na palube lode s tisíckami pasažierov totiž neexistuje jednotvárnosť, každý deň prináša nové úlohy a výzvy. Od navigácie a plánovania trasy cez dohľad nad bezpečnostnými postupmi, tréningy posádky až po riešenie nečakaných situácií. Tím na mostíku zvyčajne tvorí deväť dôstojníkov, nie v jednom čase, pričom každý má presne vymedzenú zodpovednosť. Mojou hlavnou úlohou bol dohľad nad navigáciou, prácou s navigačnými systémami na mostíku, riadením evakuačných cvičení a koordináciou s kapitánom aj s ostatnými oddeleniami na palube. Navigátori musia byť v kokpíte nepretržite 24 hodín denne, preto sa striedame v troch tímoch. Každá dvojica, t. j. hlavný navigátor spolu s konavigátorom, odslúži osem hodín denne, rozdelených na päť- a trojhodinové úseky. Popri samotnej navigácii však pribúdajú aj ďalšie úlohy, ako sú tréningy posádky, pravidelné inšpekcie záchranných člnov či kontrola technických systémov. V praxi to znamená, že v plnom nasadení sme 10 aj 12 hodín denne, sedem dní v týždni



– a niekedy aj viac, najmä pri manévrovaní v prístavoch, ktoré si vyžadujú väčší počet ľudí a viac času, alebo počas krízových situácií.

**Zažili ste niekoľko krízových situácií, ako vás ovplyvňujú situácie, keď sa musíte rýchlo rozhodovať pod tlakom? Dá sa povedať, že práca na mori vás posilnila?**

Navigácia si vyžaduje absolútnu koncentráciu, pretože bezpečnosť pasažierov a posádky je vždy na prvom mieste. Práve tu sa najjasnejšie ukazuje, čo znamená vedieť si určiť priority. Keď navigátor manévruje loď pri vstupe do prístavu, všetko ostatné musí ísť bokom. Spomínam si na situáciu, keď z palubnej nemocnice prišla správa o vážnom zdravotnom stave pasažiera a kapitán rozhodol o okamžitom návrate do prístavu. V tej chvíli si dôstojník v kokpíte nesmie dovoliť stratiť koncentráciu. Pre lepšiu predstavu – je to, akoby ste sa mali otočiť do protismeru na päťprúdovej diaľnici v plnej premávke. Nasleduje okamžitá komunikácia s okolitými loďami a rýchle, no vždy bezpečné manévry podľa presne stanovených postupov. V kokpíte je navigačný dôstojník, kto vydáva pokyny – jeho rozhodnutia musia byť okamžité, jednoznačné a v súlade s pravidlami lodnej premávky. Mimoriadne dôležité je aj tzv. myslenie nahlas – dôstojník jasne a zrozumiteľne oznamuje, čo sa práve deje a aký je ďalší krok, aby mal celý tím v každej sekunde rovnaké informácie a vedel okamžite reagovať. Podobných situácií môže na mori vzniknúť viac – rozbúrené more, búrka, zhustenie lodnej premávky či hlásený požiar v kabíne. Neraz sa ukáže, že ide len o planý poplach, no zažila som aj skutočné zásahy. Vždy je to však predovšetkým o tímovej práci a o dokonalej súhre všetkých zúčastnených. Najdôležitejšie je vedieť rozlíšiť, ktorá informácia alebo alarm sú v danej chvíli kľúčové a ktoré môžu počkať. Priviesť loď bezpečne do prístavu je a vždy zostane absolútnou prioritou. Každá takáto situácia vás naučí zachovať pokoj a konať s chladnou hlavou. Práca na mori ma posilnila v tom, že som sa naučila sústrediť na riešenie, nie na samotný problém. V praxi to znamená vedieť si pod tlakom určiť priority, zachovať disciplínu a dôverovať tímu. Tieto skúsenosti ovplyvnili aj môj osobný život. More mi dalo obrovskú odolnosť a schopnosť vnímať výzvy ako príležitosť posunúť sa ďalej. Dnes viem, že aj keď veci nejdú podľa plánu, vždy existuje riešenie, ak človek zachová pokoj, disciplínu a jasnú hlavu. Zároveň si uvedomujem, že je to proces, v ktorom sa neustále učím a snažím zdokonaľovať svoje schopnosti.

**Viedli ste aj výcvik kapitánov a dôstojníkov. Ako ste sa v tejto úlohe cítili, najmä keď už na prvý pohľad pôsobíte ako usmiata, ústretová a jemná žena?**

Áno, v Holandsku som pôsobila ako inštruktorka kapitánov aj dôstojníkov na simulátoroch, čo pre mňa predstavovalo obrovskú zodpovednosť a zároveň poctu. Na prvý pohľad pôsobím možno jemne a usmievavo, ale na mori rozhodujú vedomosti, skúsenosti a schopnosť zvládnuť náročné situácie. Mám pocit, že práve tieto kvality boli dôvodom, prečo si ma kolegovia vážili a rešpektovali. V úlohe inštruktorky som sa cítila veľmi dobre a bolo pre mňa potešením odovzdávať svoje skúsenosti ďalej. Zároveň by som rada poznamenala, že autorita sa nemusí prejavovať krikom alebo tvrdosťou, ale môže vychádzať z odbornej spôsobilosti, pokoja a jasnej komunikácie. Myslím, že práve kombinácia profesionality a ľudského prístupu mi pomohla získať prirodzený rešpekt.

**Čas prirodzene plynie, vy ste sa stali mamičkou a na výletných lodiach už aktívne nepôsobíte. Nechýba vám to?**

Samozrejme, život na mori má svoje nezabudnuteľné čaro a niekedy mi to chýba, bolo to 13 rokov intenzívnych zážitkov a dobrodružstva. Ale keď sa pozerám na moje deti, ako pokojne spia, nikdy by som to nevymenila za nič na svete. Rodinu som musela sklbiť s kariérou. Na druhej strane, teraz sa môžem venovať aj rodine a zároveň zostať „vo fachu“. Spolu s manželom sme si otvorili cestovnú agentúru špecializovanú na výletné plavby, a tým využívam skúsenosti z prvej ruky. Viem presne, ako to na lodiach funguje, na čo si treba dávať pozor, ako vybrať vhodnú kabínu, plánovať denné aktivity a zabezpečiť, aby mali pasažieri dovolenku snov. Takže, hoci už fyzicky nie som na palube, stále sa cítim súčasťou sveta lodí, len teraz z inej perspektívy, ktorá nám zároveň umožňuje pomáhať ľuďom naplno si vychutnať zážitok z plavby.

**Nemenej zaujímavá je aj vaša aktuálna pozícia, ste, ak sa nemýlim, operačnou manažérkou pre svetovú databázu prístavov. O akú prácu ide a čo obnáša?**

V súčasnosti pôsobím ako operačná manažérka pre svetovú databázu prístavov. Moja práca spočíva v tom, aby boli údaje o prístavoch aktuálne, presné a prehľadne spracované, čo umožňuje komerčným lodným spoločnostiam

efektívne napláňovať plavby, vybrať vhodnú loď pre konkrétnu komoditu a zvoliť prístav. Okrem samotnej správy dát koordinujem tím ľudí z rôznych krajín, s ktorým dohliadame na kvalitu informácií a riešime špecifické otázky či problémy priamo s agentmi v prístavoch po celom svete. Aj keď už nejde o fyzické pôsobenie na palube, stále sa cítim veľmi blízko k prostrediu lodí a k všetkému, čo stojí za hladkým priebehom každej plavby. Táto práca mi zároveň umožňuje využiť skúsenosti, ktoré som získala na mori, ale v novom, strategickom a organizačnom kontexte.

**Sme magazínom pre sektor HoReCa, preto mi nedá nespýtať sa, aké špecifiká má práca v hospitality sektore na palube lode v porovnaní s hotelmi či rezortmi na súši?**

Práca v hospitality sektore na palube lode má svoje špecifiká, ktoré ju odlišujú od hotelov či rezortov na súši. Na lodi je tím personálu nepretržite „uzavretý“ v jednom prostredí, a to s tisícami hostí, čo vyžaduje výnimočnú koordináciu a flexibilitu. Každý deň sa mení od ráňajok v 24-hodinovom rytme až po večerné galavečery na palube. Na lodi väčšina posádky pracuje nepretržite sedem dní v týždni, často aj osem mesiacov bez jediného dňa voľna. Oddych majú len v čase, keď je loď v prístave a nie sú všetci pasažieri na palube. No a po skončení služby sa nevracajú domov, ale do kabín, ktoré zdieľajú s ďalšími kolegami. Ak má niekto zopár hodín voľna, snaží sa ich väčšinou využiť dvoma spôsobmi: buď ísť von a spoznávať krajinu, v ktorej sa loď nachádza, alebo si jednoducho dopriať pár hodín spánku navyše. Ak chce niekto pracovať na lodi, musí sa naučiť rešpektu a akceptácii iných kultúr, vierovyznaní či farby pleti – nezáleží na tom, akú krajinu má človek uvedenú v pase. Všetci žijú, pracujú a zabávajú sa spolu, a práve toto spolunažívanie a tímová harmónia sú kľúčom k hladkému chodu lodného hospitality.

**Ako vplýva prostredie mora a itinerár cesty na celkový pocit komfortu, pohody a spokojnosti pasažierov?**

Okrem poskytovania prvotriedneho servisu je na lodi rovnako zásadná bezpečnosť – niečo, čo na súši nie je tak priamo súčasťou každodenného kontaktu s hosťami. Posádka musí byť pripravená na evakuačné cvičenia, riešenie zdravotných incidentov či nečakané

poveternostné situácie, a to všetko bez prerušenia servisu. Na lodi tak hospitality spája vysoké štandardy komfortu s neustálym zabezpečením pocitu bezpečia a pohodlia pre hostí. Úžasné je, že lode sa plavia po celom svete a scenéria sa vám mení pred očami. Idete spať v jednej krajine a ráno sa prebúdzate v druhej, vždy s iným pohľadom z kabíny. Dokonca aj dni strávené na mori majú svoje čaro. Aj o tom by som vedela rozprávať veľmi dlho. V porovnaní s hotelom alebo rezortom je tempo intenzívnejšie, tím je úzko prepojený a každý člen musí presne poznať svoju úlohu a spolupracovať s ostatnými, aby bol hosť spokojný od rána až do večera.

**Aké sú najdôležitejšie body pri vedení tímu ľudí z rôznych kultúr, keď ide o poskytovanie špičkového zážitku pasažierom?**

Vedenie multikultúrneho tímu vyžaduje rešpekt, empatiu a jasnú komunikáciu. To, čo je pre jednu kultúru vtipné, môže byť pre inú urážlivé, a niektoré verbálne či neverbálne výrazy sa vnímajú odlišne. Hierarchia na lodi je jasná, no niektoré kultúry ju vnímajú veľmi striktné – "preskočiť" svojho nadriadeného je pre niektoré krajiny nepredstaviteľné. Preto je dôležité chápať tieto rozdiely a viesť tím tak, aby sa každý cítil rešpektovaný a motivovaný. Kľúčová je tímová súhra: flexibilita, vzájomná podpora a otvorená komunikácia dokážu zjednotiť tím a zabezpečiť, že pasažieri majú výnimočný zážitok.

**Na záver by som chcela zamerať opäť na vás, čo vás najbližšie čaká, aké máte plány a sny?**

Mojím cieľom je pokračovať v práci a neustále sa zdokonaľovať v oblasti, ktorú som si vybudovala po odchode z aktívneho pôsobenia na lodiach. Spolu s manželom rozvíjame našu cestovnú agentúru špecializovanú na výletné plavby a zároveň sa venujem práci s nákladnými loďami a tankermi. Chcem využiť 25 rokov skúseností z mora, lodí a logistiky tak, aby sme klientom ponúkali dokonalé zážitky, ale pritom napredovali aj osobnostne, aj profesionálne. Snívam o tom, že aj v ďalších rokoch budem spájať svoju vášeň pre more, cestovanie a tímovú prácu s inováciami, ktoré zlepšujú plánovanie a komfort plavieb. Osobne ma teší, že tieto skúsenosti môžem odovzdávať ďalej – buď klientom, alebo motivovať mladých ľudí, ktorí sa rozhodujú vstúpiť do sveta námorníctva. ■