**Pracovní list**

**Vytiskni a nalep, pokud máš tiskárnu, jinak proveď zápis do sešitu komunikace**

**Vhodné** vlastnosti číšníka

* má být ochotný, zdvořilý, trpělivý, milý, dochvilný, přátelský
* nesmí dát najevo nervozitu, stres, osobní problémy
* má být empatický, měl by umět předvídat situace, mít přirozený projev, být diskrétní, pohotový a měl by mít dobrou paměť

**Nevhodné** vlastnosti číšníka

* nesmí být nepříjemný vulgární, nervózní, konfliktní

Chování číšníka např. při rozbití talíře

* většinou nečekaná situace
* číšník se chová tak, aby co nejméně rušil hosty
* rozbitý inventář ihned sklidí, chová se klidně a zbytečně nepanikaří, nekomunikuje vulgárně

Komunikace mezi nadřízeným a podřízeným např. v gastronomii

* podřízený by měl plnit příkazy nadřízeného a spolupracovat s ostatními kolegy na pracovišti
* vrchní číšník /šéfkuchař/ přiděluje práci číšníkům / kuchařům /

Komunikace mezi nimi probíhá verbálně - dorozumívají se lidskou řečí – slovem a písmem.

Autorita

* Uznávaná vážnost, úcta, důstojnost, moc, vláda, rozhodující vliv.
* Jedná se o osobu, jejíž názory, postoje a rozhodnutí ostatní obvykle přijímají a řídí se jimi.
* Získává se znalostmi/zkušenostmi, osobním příkladem a účastenstvím.
* Autoritativní osobnost má své postavení dané, ovšem její vůdčí charakter je autoritou pouze ve chvíli, je-li uznán oběma stranami. V pracovním prostředí je autorita vždy dána pracovní zařazením.



Příčiny konfliktů na pracovišti

* špatná nálada pracovníka
* spor s kolegou
* spor s nadřízeným
* šikana na pracovišti
* stresové situace
* velké množství objednávek v daný čas
* nedostatek potřebných surovin k práci
* únava a vyčerpanost