

**2019/2020 – III ROK FILOLOGIA GERMAŃSKA – ZAGADNIENIA NA EGZAMIN
DYPLOMOWY**

1. Kommunikation, interpersonale Kommunikation – Begriffsbestimmung, Modelle.
2. Verbale und nonverbale Kommunikation – ein Vergleich (Funktion, Kanäle usw.).
3. Hard Skills und Soft Skills – Charakteristik, Beispiele.
4. Erfolgreiche Kommunikation, Störfaktoren bei der Kommunikation.
5. Unternehmen, Betrieb, Firma – Begriffsbestimmung.
6. Onboarding und sein Einfluss auf den Integrationsprozess eines neuen Mitarbeiters.
7. Computerwelt – Internet – Kommunikation. Wie wirkt sich das Internet auf die Gesellschaft aus? Das Internet – seine Vor- und Nachteile. Wie hat das Internet die Menschen verändert?
8. Integration. Integration am Arbeitsplatz. Welche Bedeutung hat die Integration im Unternehmen? Welche Integrationsformen unterscheidet man in einem Unternehmen?
9. Motivation – Begriff, Arten und Bedeutung. Motivation im Unternehmen. Motivation und ihr Einfluss auf die Qualität der Arbeit.
10. Konflikte – Konflikte am Arbeitsplatz. Die häufigsten Gründe für Konflikte (auch am Arbeitsplatz). Methoden der Konfliktlösung am Arbeitsplatz.
11. Körpersprache. Was ist die Körpersprache? Wie kann man die Körpersprache bei der Arbeit richtig einsetzen und was sollte man vermeiden?
12. Kommunikation im Handel. Was beeinflusst die Effektivität der Kommunikation im Verkaufsumfeld? Regeln für die effektive Kommunikation im Kontakt mit dem Kunden.