

Skuteczne komunikowanie w audycie wewnętrznym

Wstęp 7

Rozdział 1

Komunikowanie w audycie wewnętrznym 11

1.1. Istota audytu wewnętrznego 11

1.2. Kwalifikacje i kompetencje w zawodzie audytora wewnętrznego 14

1.3. Rola komunikowania w audycie wewnętrznym i problemy w komunikowaniu 25

Rozdział 2

Kompetencje komunikacyjne audytora 35

2.1. Skuteczne i poprawne komunikowanie 35

2.2. Komunikowanie werbalne i pozawerbalne 39

2.3. Rozwijanie kompetencji komunikacyjnych 49

2.4. Nowoczesne formy komunikowania 50

Rozdział 3

Komunikowanie przy zbieraniu informacji 55

3.1. Źródła informacji pierwotnych i wtórnych - projektowanie procesu badawczego 55

3.2. Źródła osobowe - jak rozmawiać i słuchać, by uzyskać pożądane informacje 59

3.3. Nowoczesne źródła informacji - media społecznościowe, big data 68

3.4. Kłamstwo, źródła, formy i sposoby wykrywania 76

Rozdział 4

Komunikowanie i jego etyka przy przekazywaniu informacji 83

4.1. Komunikowanie pisemne - raportowanie 83

4.2. Komunikowanie ustne - wystąpienia publiczne i ich aspekty 89

4.3. Mnemotechniki podczas przygotowania wystąpień 93

4.4. Etyczne aspekty komunikowania 96

Rozdział 5

Komunikowanie audytora wewnętrznego w świetle badania 103

5.1. Metoda badania 103

5.2. Charakterystyka badanej zbiorowości audytorów wewnętrznych 105

5.3. Umiejętności komunikowania się na tle innych kompetencji audytorów wewnętrznych 115

5.4. Ocena kompetencji audytorów wewnętrznych w zakresie komunikowania 120

5.5. Audytorzy wewnętrzni wobec sytuacji kryzysowych 127

Zakończenie 139

Bibliografia 143

Spis tabel 151

Spis rysunków i wykresów 154