



# Comunicare

PPT 08

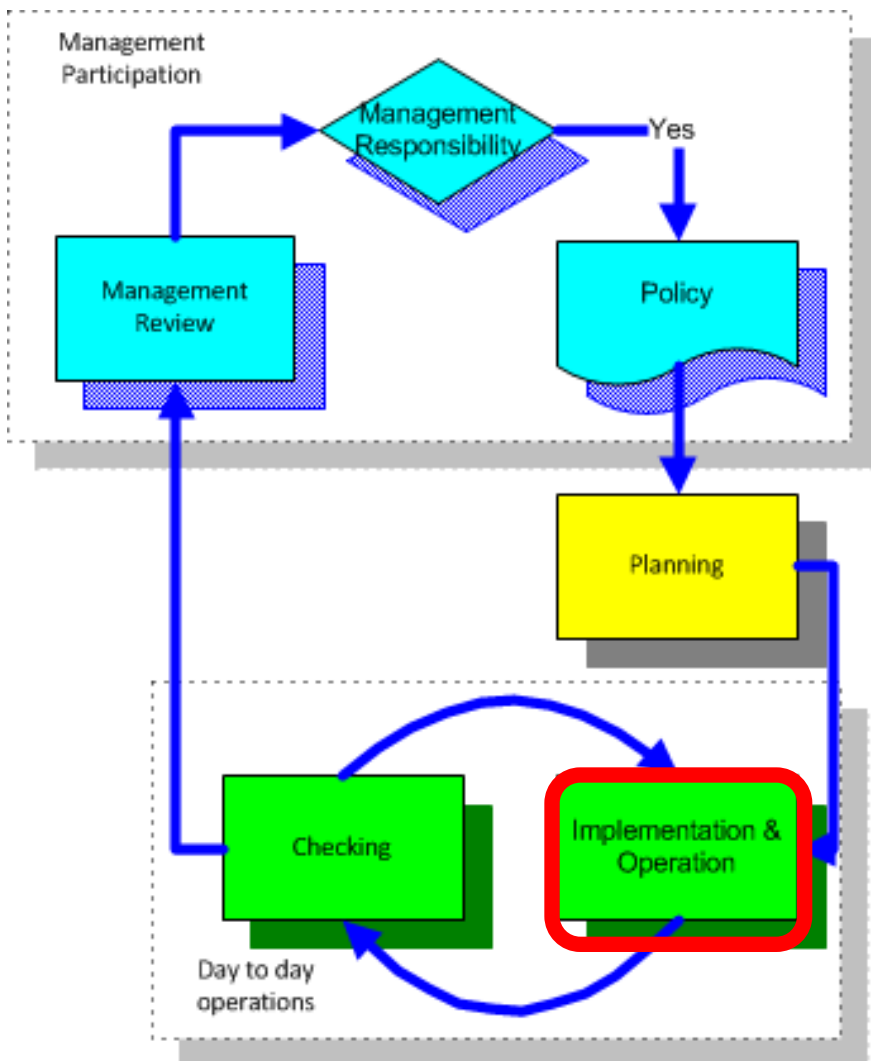
Trening pentru experți – Etapa 2

21-23 martie 2012

Universitatea Tehnică din Moldova



# Implementare & Operare



- Competență, formare profesională și conștientizare
- Documentație
- Controlul operării
  - Zona cheie
  - Operare și Întreținere
  - Contractorii de Serviciu
  - Instruire
- **Comunicare**
- Proiectare
  - Proiectarea Eficienței Energetice (EED)
- Achiziționarea energiei, servicii, bunuri
  - Plan de acțiune



# Comunicare

## Comunicare internă

- EnMS
- Performanța energetică
- Angajament, conștientizare, și înțelegere
- Procesul pentru comentarii sau sugestii

## Comunicare externă

- Planul de decizii
- Trebuie să fie înregistrate
- Plan elaborat pentru comunicare





# Tipuri de Comunicare

## ➤ Interne

- În interiorul întreprinderii
- Între diferite niveluri, funcții, schimburi
- Proceduri scrise, buletine de știri, aviziere electronice, intranet, email-uri, ecrane de comunicare, economizoare de ecran

## ➤ Externe

- În exteriorul întreprinderii
- Autoritățile de reglementare, mass-media, membrii ai comunității, etc.
- Reuniuni comunitare, ziare, televiziune, website



# Comunicare internă




- Politică
- Utilizarea semnificativă a energiei
- Obiective, ținte, planuri de acțiuni
- Performanță energetică
- Responsabilități
- Sugestii referitoare la proces



# Sugestii referitoare la proces

- Oricine poate face sugestii
  - Angajații
  - Lucrătorii Temporari
  - Contractorii
- Este nevoie de unele mijloace pentru a colecta sugestii
- Este nevoie de unele mijloace de a le direcționa către persoana corectă pentru evaluare
- Este nevoie de mijloace de a răspunde și de a pune în aplicare dacă este cazul
- Este nevoie de evidență să vedem dacă merge



Suggestion/Request: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

Suggestion submitted by: \_\_\_\_\_


Date of Suggestion: \_\_\_\_\_

Request Directed to: \_\_\_\_\_


Response to your request—



Thumbs up!



We're checking into it.



Hmm, we need more information.

Additional Comments: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



# Comunicare Externă

## Decizie

- Necesar
- Înregistrate

## Dacă da:

- Planificat
- Responsabilități și autorități

## Comunică

- Performanța energetică
- EnMS
- Politica energetică



## Părțile interesate

- Autorități de reglementare
- Comunitate
- Consiliu



# Dezvoltarea Metodelor de Comunicare Externă

## ➤ Acceptă

Cine va primi cererea de informații cu privire la EnMS?

## ➤ Documentează

Unde este înregistrată cererea pentru informații?

## ➤ Răspunde

Cine este responsabil pentru a răspunde la cererile cu privire la EnMS?





# Înregistrările Comunicării Externe

- Comunicarea externă poate fi înregistrată într-un jurnal
  - Recepționarea informației – nume, organizație, data, informații de contact , precum și detalii cu privire la cerere
  - Răspunsul la informații – data, rezumat de răspuns, numele celui care a răspuns
  
- Sau, poate fi completat separat un formular de înregistrare pentru fiecare comunicare externă



# Barriere Tipice

- Ignorarea mecanismelor existente de comunicare
- Nu angajați personal și contractori în procesul de sugestii
- Afișarea prejudecăților cu privire la idei
- Furnizarea lentă a feedbacku-lui





# Valoare întreprinderii

- Angajații vor înțelege că energia este o prioritate a întreprinderii
- Angajații și contractorii vor fi mult mai conștienți de consumul de energie și impactul acesteia
- Angajații vor avea dreptul de proprietate a performanței energetice și a EnMS
- O altă cale de identificare a problemelor și oportunităților





# Documentație & Înregistrări

## Documentație

- Planifică comunicarea externă, dacă este cazul

## Înregistrări

- Decizia de a comunica în exterior
- Înregistrarea comunicării externe
- Sugestii din partea angajaților și contractorilor
- Înregistrarea comunicării externe



# Instrumente

- Formular de Sugestii
- Foaia de Lucru cu Planificarea Comunicării Interne
- Foaia de Lucru cu Planificarea Comunicării Externe
- Înregistrarea Comunicării Externe
- Jurnalul cu Comunicări Externe





# Rezultate

- Determinați și înregistrați dacă organizația va comunica extern despre EnMS
- Elaborarea unui proces cu comentarii sau propuneri pentru EnMS





## Exercițiul 08A

- Numărul pe grupe
- Luați în considerare EnMS și discutați următoarele nevoi de comunicare:
  - Ce fel de informație legată de energie este importantă și către cine ar trebui să fie furnizată?
  - Ce subiecte de conștientizare a energiei ar trebui să fie comunicate ?
  - Care sunt acele tehnici de conștientizare pentru furnizarea EnMS corespunzătoare a informației? (pe lângă metodele de comunicare “standard”, în afară de căile unice de furnizare a informației relevante pentru EnMS.)
  - Care sunt acele tehnici de furnizare /primire a sugestiilor și comentariilor?



## Exercițiul 08B

- Selectați un purtător de cuvânt
- Rezumați ideile din fiecare din cele 4 elemente a sesiunii de brainstorming a Exercițiului 6-1.





## Exercițiul 08C

- Reorganizați echipele companiei
- Analizați ideile înregistrate pe flip chart
- Discutați despre ideile și analizați subiectele abordate recent ,precum și sistemele de comunicare utilizate recent la întreprinderea dvs.
- Ce lacune potențiale există în fluxul de informații și ce tehnici noi sau din cele revizuite pot fi adecvate pentru comunicare? Schițați câțiva pași de bază pentru a aborda comunicarea externă și internă, atunci când veți reveni la organizația dvs.
- Selectați un purtător de cuvânt pentru un scurt raport de idei a unei comunicări specifice care va fi abordată la întreprinderea dvs.