



**Politechnika Wroclawska: Wydział Zarządzania**

System studiów: stacjonarne II s.

Kierunek: Zarządzanie

Specjalizacja: ZPB

**Dokumentacja z przedmiotu „Modelowanie procesów biznesowych w organizacji”**

**Część nr 1**

Zespół: <b>MPBO23-L01_1</b>	<b>Model procesu tworzenia zespołów projektowych w spółce tłumaczeniowej</b>
Organizacja:	<b>Spółka wykonująca tłumaczenia</b>
Podsystem:	<b>Podsystem realizacji tłumaczeń</b>
Proces/problem:	<b>Dobór osób do zespołu wykonującego tłumaczenia/ Brak dostatecznej liczby wykonawców tłumaczenia</b>

Opracował zespół:

SmbA	Autor	(cz1) Nr rozdz.	Nazwa „indywidualnego” produktu (cz2)	Ocena
A1	<b>Oleg Zolotarski (nr alb. 280392 – kier.)</b>	1.1, 1.2, 3.2	Diagram BPMN procesu, w którym występuje problem	
A2	<b>Yana Charniak – (nr alb. 280393)</b>	1.3, 2.1, 3.1	Model biznesowy (CANVAS) organizacji	
A3	<b>Viachaslau Liasota – (nr alb. 260321)</b>	1.4, 2.2, 4, 3.3	Diagram BPMN procesu, w którym występuje problem	

Z komentarzem [LS1]: FT\_SZKOL ...

Szczegółowa ocena pracy:

Nr rozdz.	Tytuł rozdziału	Nr zajęcia	MAX pkt	Liczba pkt
0	<b>Deklaracja – KM1</b>	04	1,0	<b>1,0</b>
1	<b>Opis elementów BMM w dziale organizacji – KM2 (interesariusze, misja, cel strategiczny, cele taktyczne, Canvas, problem menedżerski, DKN)</b>	07	4,0	<b>2,4</b>
2	<b>Analiza kontekstu problemu (zadania, dokumenty, czynniki krytyczne) – KM3</b>	09	2,0	
3	<b>Model wybranego procesu biznesowego organizacji – KM4</b>	12	5,0	
4, 5	<b>Elementy rozwiązania problemu (DPU, ERD, słownik dziedziny) – KM5</b>	14	5,0	
6	<b>Baza danych w MS Access – KM5</b>	14	2,0	
7	<b>Forma raportu (formatowania, spisy + powoływania obiektów, źródła) – cz1 – KM5</b>	14	3,0	
<b>Suma punktów</b>			<b>20(2)</b>	
<b>Ocena końcowa</b>				

Opieka dydaktyczna:

dr inż. L. Szczurowski, prof. uczelni

Opieka merytoryczna:

inż. Ch.Cobb – „MPBO-Art.” sp. z o.o.

Z komentarzem [LS2]: zbdne

Wrocław **ma** 2024

Z komentarzem [LS3]: kwiecień - czerwiec

## Spis treści

1. Elementy motywacji biznesowej w dziale (podsystemie) organizacji .....	3
1.1 Ogólny opis firmy oraz interesariusze (org. wpływające) .....	3
1.1.1. Nazwa sytuacji problemowej .....	3
1.1.2. Ogólny opis spółki tłumaczeniowej .....	3
1.2 Misja i cele organizacji .....	4
1.3 Opis modelu biznesowego organizacji .....	4
1.3.1 Model biznesowy (CANVAS) organizacji .....	4
1.3.2 Hierarchia funkcji i struktura organizacyjna .....	5
1.3.3 Identyfikacja zasobów organizacji (w tym stan IT) .....	7
1.3.4 Istotne problemy funkcjonowania organizacji .....	8
1.4 Problem menedżerski, jego natura i kontekst .....	8
1.4.1 Szczegółowy słowny opis problemu .....	8
1.4.2 Diagram kontekstowy problemu menedżerskiego .....	9
Spis rysunków .....	10
Spis tabel .....	10

## 1. Elementy motywacji biznesowej w dziale (podsystemie) organizacji

### 1.1 Ogólny opis firmy oraz interesariusze (org. wpływające)

#### 1.1.1. Nazwa sytuacji problemowej

Jednym z głównych wyzwań w analizowanej firmie tłumaczeniowej jest zróżnicowanie specjalizacji pracowników (tłumaczy). Zdarza się, że odpowiednio wykwalifikowani tłumacze do konkretnych zleceń są czasami niedostępni, co prowadzi do spadku efektywności pracy oraz wydłużenia czasu realizacji zleceń.

#### 1.1.2. Ogólny opis spółki tłumaczeniowej

Tabela 1. *Interesariusze i organizacje wpływające na spółkę tłumaczeniową*

LP	Smb. OW	Nazwa OW	Opis wpływu na organizację (relacji z organizacją)
1	SR	Serwerownia A	Organizacja udostępniająca spółce infrastrukturę serwerową umożliwiającą prowadzenie strony internetowej, co znacznie ułatwia kontakt i pozyskiwanie nowych klientów.
2	UI	Usługi informatyczne	Firma zewnętrzna zajmująca się stałą kontrolą i serwisowaniem serwerowni oraz zapewnieniem komfortu korzystania zarówno pracownikom jak i klientom.
3	UK	Usługi księgowości C	Organizacja składająca się z oddziału wykwalifikowanych księgowych zajmująca się ewidencjonowaniem źródeł i stanu (zmian) majątku firmy. Organizacja znacznie odciąża zarząd spółki oraz umożliwia kompleksowe i sprawne wykonywanie zadań, które wykraczały poza kompetencje pracowników firmy .
4	DP	Dostawca prądu D	Organizacja zajmująca się dostarczaniem energii do siedziby firmy potrzebnej do zasilania urządzeń z niej korzystających.
5	DI	Dostawca Internetu E	Organizacja zajmująca się dostarczaniem Internetu do siedziby firmy , co umożliwia jej dostęp do sieci.

Opisywana spółka zajmuje się świadczeniem profesjonalnych usług tłumaczeniowych oraz wsparciem decyzyjnym na każdym etapie projektu tłumaczeniowego. Specjalizuje się w realizacji usług tłumaczeniowych dla przedsiębiorstw, dla kombinacji języków europejskich z językiem polskim w wielu branżach.

Spółka utworzona została w 2005 roku przez piętnastu wykwalifikowanych tłumaczy, jej skład pozostał niezmienny do dzisiaj. Spółka posiada jeden oddział - biuro we Wrocławiu. Na rynku, oprócz nieszablonowej wielkości spółki i w pełni żeńskiego składu, wyróżnia ją bycie prekursorem w stosowaniu systemu SAP w Polsce.

Z komentarzem [LS4]: STYL GRAMATYKA – kolejność słów w zdaniu

Z komentarzem [LS5]: ZUPEŁNOŚĆ – brak zupełności opisu, np. Kluczowi klienci – wdrażacze SAP ?

Z komentarzem [LS6]: FT\_SZKOL ... - poprawić wszystkie tabele – dalej nie komentuję!

Z komentarzem [LS7]: A jednak są! Mimo że ich nie ma na diagramie kontekstowym © ...

Z komentarzem [LS8]: Tzn. co ? tłumaczenia do celów wdrożenia, czy co szkolenia?

## 1.2 Misja i cele organizacji

**Misja** - zapewnienie profesjonalnych usług tłumaczeniowych skierowanych do firm, zawsze w terminie i w ramach ustalonego budżetu.

Najważniejszym celem strategicznym, którego osiągnięcie przyczynia się do realizacji misji jest pozyskiwanie nowych klientów za pomocą Networkingu, różnego rodzaju targów i konferencji albo pozycjonowania strony www firmy w Google.

Tabela 2. Cele taktyczne organizacji spółki tłumaczeniowej

LP	Smb. CT	Nazwa CT	Opis CT	Smb. CS
1	PDO	Przeorganizowanie działań operacyjnych	Przeorganizowanie działań operacyjnych w taki sposób, by zapewnić stałą skalowalność firmy i możliwość realizacji projektów każdego typu	PNK
2	RST	Rozwój specjalizacji tłumaczy	Promowanie i rozwijanie specjalistycznych umiejętności tłumaczy w kluczowych dziedzinach, aby zwiększyć dostępność wysoko wykwalifikowanych ekspertów do konkretnych rodzajów zleceń.	PNK
3	DZZ	Doskonalenie zarządzania zasobami ludzkimi	Wdrażanie strategii rekrutacji, szkoleń i zarządzania personelem w celu zapewnienia odpowiedniego wsparcia dla tłumaczy oraz zminimalizowania wpływu czynnika ludzkiego na terminowość i jakość pracy.	PNK

Przeorganizowanie działań operacyjnych ma na celu zapewnienie stałej skalowalności firmy oraz umożliwienie realizacji projektów każdego typu. Głównymi korzyściami tego procesu są zwiększenie efektywności i wydajności poprzez optymalizację procesów.

Ogólnie rzecz biorąc, firma ma wyraźną misję świadczenia wysokiej jakości usług tłumaczeniowych dla firm, przy jednoczesnym skupieniu się na pozyskiwaniu nowych klientów poprzez strategie networkingowe, uczestnictwo w wydarzeniach branżowych oraz efektywne pozycjonowanie swojej strony internetowej. Jednocześnie firma dąży do stałej skalowalności i zdolności do obsługi różnorodnych projektów poprzez reorganizację swoich działań operacyjnych.

## 1.3 Opis modelu biznesowego organizacji

### 1.3.1 Model biznesowy (CANVAS) organizacji

Poniżej przedstawiamy model biznesowy, za pomocą którego badana spółka tłumaczeniowa osiąga swoje cele. W każdym z dziewięciu elementów dokonano wyboru tylko najważniejszych składowych charakterystyki uprawianego przez spółkę modelu biznesowego.

Z komentarzem [LS9]: OK!

Z komentarzem [LS10]: lub!

Z komentarzem [LS11]: MERYTOR... - Cel taktyczny musi mieć termin! Fajnie jeżeli ma wartość

Z komentarzem [LS12]: MERYTOR... - To jest raczej CSF

Z komentarzem [LS13]: Powtórzenie ...

Z komentarzem [LS14]: PONIŻEJ ... - Unikać słów poniżej powyżej! - bo nie wiemy gdzie finalnie tekst wyładuje - używać mechanizmów odsyłaczy ..

Tabela 3. Model Canvas spółki tłumaczeniowej

<b>KLUCZOWI PARTNERZY</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dostawca przestrzeni biurowej;</li> <li>Firma udzielająca usług księgowych;</li> <li>Firma udzielająca usług informatycznych.</li> </ul>	<b>KLUCZOWE DZIAŁANIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Usługi tłumaczeniowe;</li> <li>Tłumaczenia SAP;</li> <li>Post-editing.</li> </ul>	<b>PROPOZYCJE WARTOŚCI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tłumaczenia ustne we wszystkich językach;</li> <li>Tłumaczenia pisemne we wszystkich językach;</li> <li>Tłumaczenia przysięgle;</li> <li>Klient nie musi szukać innych partnerów na rynku poza badaną spółką.</li> </ul>	<b>RELACJE Z KLIENTAMI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ścisła współpraca z klientem;</li> <li>Nacisk na indywidualne podejście do klienta;</li> <li>Stały kontakt z klientem;</li> <li>Dążenie do nawiązania długotrwałej współpracy.</li> </ul>	<b>SEGMENTY KLIENTÓW</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Klienci bezpośredni (indywidualni);</li> <li>Klienci pośredni—większe firmy tłumaczeniowe dla których badana spółka jest podwykonawcą.</li> </ul> <p>Opisywana spółka jest zorientowana na współpracę z innymi firmami (B2B) i nie kieruje swojej oferty do klientów bezpośrednich.</p>
	<b>KLUCZOWE ZASOBY</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ludzie;</li> <li>Komputery;</li> <li>Systemy tłumaczeniowe;</li> <li>systemy do kontaktu z klientem.</li> </ul>		<b>KANAŁY</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikacja—za pomocą strony internetowej i działań marketingowych;</li> <li>Dystrybucja—usługa świadczona jest cyfrowo;</li> <li>Sprzedaż—transakcje bezpośrednio z kierownikami projektów.</li> </ul>	
<b>STRUKTURA KOSZTÓW</b> Wynagrodzenie pracowników; korzystanie z usług księgowych i informatycznych; wynajmowanie biura wraz z mediami; hosting strony internetowej; składki członkowskie stowarzyszeń; materiały biurowe; koszty powiązane z działalnością marketingową; opłaty abonamentowe; koszty nadzwyczajne (nie są regularne, ale mogą wystąpić).			<b>STRUMIENIE PRZYCHODÓW</b> Opłaty za zrealizowane zlecenia tłumaczeniowe (metody płatności: karta/gotówka).	

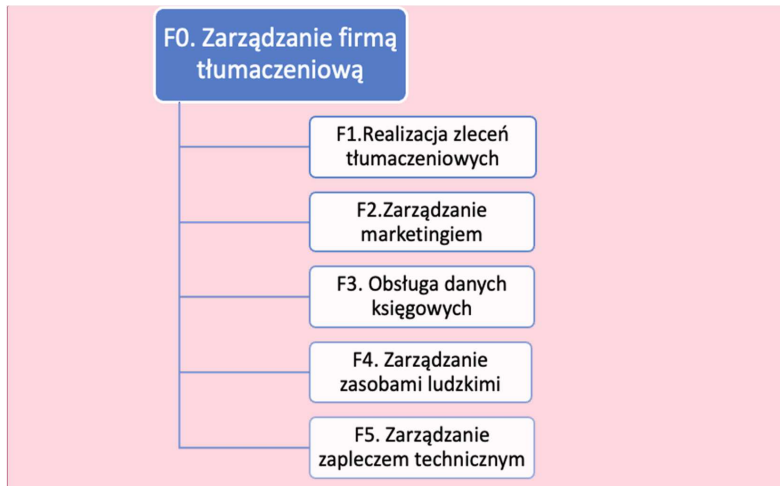
**Z komentarzem [LS15]:** SPECJALIZACJA – przydałoby się większa specjalizacja tekstu – np. ludzie © vs specjaliści tłumacze tekstów technicznych ...  
Ale generalnie jest OK

Podsumowując, problem menedżerski w analizowanej spółce tłumaczeniowej jest związany z kluczowymi zasobami (konkretnie z ludźmi), gdyż obecna sytuacja wskazuje na problemy z efektywnym wykorzystaniem potencjału pracowników w tym obszarze realizacji tłumaczeń. Dotyczy to głównie niedostatecznego dopasowania personelu do zadań, ponieważ jest dużo zleceń tłumaczeniowych, a zarząd nie planuje zwiększać liczbę pracowników.

### 1.3.2 Hierarchia funkcji i struktura organizacyjna

Poniżej przedstawiono i opisano jednoszczeblową hierarchię obszarów procesowych działalności badanej firmyspółki tłumaczeniowej.

Rysunek 1. Hierarchia funkcji spółki tłumaczeniowej



**Z komentarzem [LS16]:** PODPIS... - rysunki podpisujemy

**Z komentarzem [LS17]:** ZUPEŁNOŚĆ – brak zupełności opisu, np. zarządzanie informatyzacją działalności Pozyskiwanie zleceń, ... etc.

“Obszarem głównym” w przypadku badanej spółki jest zarządzanie firmą tłumaczeniową (F0). Podrzędne obszary (funkcje):

### F1. Realizacja zleceń tłumaczeniowych.

Firma zajmuje się głównie realizacją zleceń tłumaczeniowych i SAP, oraz post-editingiem. W procesie biorą udział:

- kierownicy projektu, zajmujący się kontaktem z klientem, wyborem zespołu projektowego i przekazywaniem w/w zespołowi niezbędnych materiałów i danych;
- tłumacze;
- recenzenci projektu, którzy weryfikują i oceniają zlecenia.

### F2. Zarządzanie marketingiem.

Badana spółka wykorzystuje reklamy mailingowe, czasopisma branżowe oraz sponsorowanie eventów. Oprócz tego należy do wielu organizacji branżowych i angażuje się w ich działalność. Kolejnymi formami marketingu są np. branie udziału w różnych targach i konferencjach, korzystanie z networkingu, czy i pozycjonowanie stron firmy w Internecie.

### F3. Obsługa danych księgowych.

Księgowością spółki zajmuje się zewnętrzna firma, która otrzymuje informacje finansowe od opisywanej spółki.

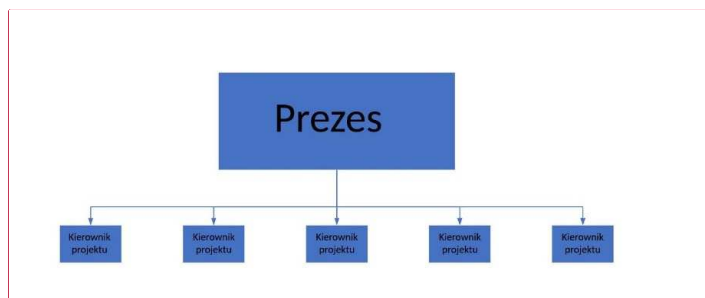
### F4. Zarządzanie zasobami ludzkimi.

Podstawowym zasobem spółki tłumaczeniowej są ludzie, to oni wykonują zlecenia i ich kompetencje należy odpowiednio wykorzystywać. Żeby praca odbywała się najefektywniej, należy przydzielić najbardziej wykwalifikowanych do danych zleceń pracowników.

### F5. Zarządzenie zapleczem technicznym.

Firma korzysta z usług zewnętrznej firmy informatycznej, która pomaga konfigurować komputery pracowników, obsługuje serwer spółki, oraz rozwiązuje wszelkie problemy techniczne.

Rysunek 2. Schemat organizacyjny spółki



W firmie występuje struktura funkcjonalna. Poza kierownikami projektu w firmie jest jeszcze osiem tłumaczy. Zadania są przydzielone do kierownikowi projektu przez Prezesa, który wybiera tłumacza lub podwykonawcę, z którym to zlecenie wykona. W firmie występuje duży stopień centralizacji.

Prezes ma duży wpływ na to, co się dzieje w spółce, aczkolwiek nie może podejmować ważnych decyzji samodzielnie, ponieważ każdy pracownik spółki jest współnikiem. Poziom specjalizacji jest wysoki, pracownicy rzadko wykonują coś innego niż tłumaczenie, a kiedy nie wykonują tłumaczenia, to edytują pracę innych

Z komentarzem [LS18]: FT\_JUSTACJA... - format justacja obustronna - nieczytelne :)  
Czy organizacje branżowe nie powinny być wskazane jako Interesariusze?

Z komentarzem [LS19]: STYL GRAMATYKA . - kolejność słów w zdaniu

Z komentarzem [LS20]: PODPIS... - rysunki podpisujemy

Z komentarzem [LS21]: FT\_CZYTELNOŚĆ . - słaba czytelność rysunku

Z komentarzem [LS22]: Jak to w spółce tłumaczeniowej © ...

pracowników lub wykonują inne prace związane z tłumaczeniem. Poziom formalizacji jest zgodny z wymaganiami jakości ISO. **Starają się nie komplikować procedur.**

Jednostki organizacyjne związane z problemem to Prezes i Kierownicy projektu.

### 1.3.3 Identyfikacja zasobów organizacji (w tym stan IT)

Przeprowadzono ogólną charakterystykę zasobów analizowanej spółki. W poniższej tabeli przedstawiono i opisano poszczególne zasoby spółki.

Tabela 3. Zasoby analizowanej spółki

LP	Smb. zasobu	Nazwa zasobu	Opis zasobu
1	Lud	Ludzie	Członkowie spółki dzielą się na jednego prezesa, pięciu kierowników projektu i ośmiu tłumaczy. Każdy z nich ma 16 lat doświadczenia pracy w spółce oraz wieloletnie doświadczenie zdobyte w firmie tłumaczeniowej. Każdy pracownik ma wykształcenie wyższe, część jest po studiach językowych, część po studiach informatycznych. Dodatkowo każdy przeszedł odpowiednie szkolenia. Kwalifikacje każdego pracownika są dość zbliżone.
2	Tech	Technologie	Serwery i ich oprogramowanie, narzędzia do zdalnej obsługi firmy, służbowe laptopy i komputery stacjonarne, tworzące tzw. farmę komputerów do pracy zdalnej, pełny pakiet MS Office, programy oparte na pamięci tłumaczeniowej, programy do kontroli jakości tłumaczenia.
3	Maj	Majątek	Wartość aktywów trwałych i obrotowych to ok. 700 tys. PLN netto.
4	Fin	Finanse	Średni przychód roczny wynosi ok. 2 mln PLN netto.

Organizacja jest wysoce z informatyzowana, praca wykonywana jest w całości na komputerach, dzięki firmowemu serwerowi, odpowiedniemu oprogramowaniu i narzędziach do pracy zdalnej, każdy pracownik jest w stanie świadczyć usługi nawet ze swojego domu. Firma ma dostęp do pełnego pakietu MS Office, zaawansowanych programów opartych na pamięci tłumaczeniowej oraz odpowiednich programów do kontroli jakości zleceń.

**Z komentarzem [LS23]:** STYL GRAMATYKA .- brak podmiotu Kto?

**Z komentarzem [LS24]:** ZUPEŁNOŚĆ .- brak zupełności opisu, np. wartości niematerialne (umowy wynajmu biura, z dostawcami IT ...)

**Z komentarzem [LS25]:** STYL!

**Z komentarzem [LS26]:** Warto pokazać szczegółowo jakie w tabeli!

### 1.3.4 Istotne problemy funkcjonowania organizacji

W spółce tłumaczeniowej, która świadczy usługi tłumaczeniowe, często napotyka na różnorodne wyzwania operacyjne, które wpływają na efektywność i jakość świadczonych usług.

Tabela 4. Problemy organizacji spółki tłumaczeniowej

LP	Smb. PR	Nazwa PR	Opis PR	Smb. CT
1	WG	Wąskie gardło	Sytuacje w których tłumacz nie jest w stanie wypełnić zlecenia w określonym czasie	PDO
2	CL	Czynnik ludzki	Podstawowym zasobem spółki są ludzie, którzy mogą zachowywać się w nieprzewidywalny sposób	PDO
3	RSP	Różnorodność specjalizacji pracowników	Tłumacze wykwalifikowani do danego zlecenia niekiedy są zajęci, przez co spada efektywność pracy i wydłuża się czas realizacji zlecenia.	PDO

**Wąskie gardło (WG)** - Sytuacje, w których tłumacz nie jest w stanie wypełnić zlecenia w określonym czasie. Wąskie gardło występuje, gdy liczba dostępnych tłumaczy jest niewystarczająca w stosunku do liczby zleceń lub w sytuacjach, gdy pojedynczy tłumacz nie może wykonać zadania w ustalonym terminie.

**Czynnik ludzki (CL)** - Podstawowym zasobem spółki są ludzie, którzy mogą zachowywać się w nieprzewidywalny sposób. Ludzki czynnik stanowi istotną zmienną w procesie tłumaczenia. Zachowania czy indywidualne sytuacje życiowe tłumaczy mogą wpływać na terminowość i jakość pracy.

**Różnorodność specjalizacji pracowników (RSP)** - Tłumacze wykwalifikowani do danego zlecenia niekiedy są zajęci, przez co spada efektywność pracy i wydłuża się czas realizacji zlecenia. Zróżnicowanie specjalizacji tłumaczy sprawia, że dostępność odpowiednich specjalistów do konkretnych zleceń może być ograniczona, co negatywnie wpływa na efektywność całego procesu tłumaczenia.

## 1.4 Problem menedżerski, jego natura i kontekst

### 1.4.1 Szczegółowy słowny opis problemu

W projekcie będzie rozwiązywany problem braku dostatecznej liczby osób wykonujących tłumaczenia. Występuje on w podsystemie realizacji tłumaczeń. Obecna sytuacja wskazuje na problemy z efektywnym wykorzystaniem potencjału pracowników w tym obszarze. Dotyczy to głównie niedostatecznego dopasowania personelu do zadań, ponieważ jest dużo zleceń tłumaczeniowych, a zarząd nie planuje zwiększać liczby pracowników. Osoby wykonujące tłumaczenia mają różnorodne specjalizacje i tłumacze wykwalifikowani do danego zlecenia tłumacze niekiedy są zajęci, przez co spada efektywność pracy i wydłuża się czas realizacji zlecenia.

Istnieją liczne niedopasowania w obsadzie stanowisk, co prowadzi do nierównomiernego obciążenia pracowników oraz ograniczenia wydajności. Lokalizacja problemu koncentruje się na kierownikach zespołów tłumaczeniowych.

Istotą problemu jest potrzeba efektywnego zarządzania zasobami ludzkimi w celu zapewnienia optymalnego wykorzystania umiejętności i kompetencji pracowników oraz poprawy ogólnej wydajności działu realizacji tłumaczeń.

Eliminacja problemu wymagałaby przeprowadzenia kompleksowej analizy procesów HR, identyfikacji obszarów do poprawy oraz wdrożenia nowych procedur dopasowania/kombinowania przydziału tłumaczy do zleceń.

Założono, że eliminacja (racjonalizacja) problemu mogłaby być osiągnięta poprzez zamodelowanie i analizę procesu przydzielenia zadań i zasobów, opracowanie klarownych procedur przydzielania zleceń oraz wprowadzenie systemu

Z komentarzem [LS27]: STYL!

Z komentarzem [LS28]: Dlaczego nie ma Waszego problemu?

Z komentarzem [LS29]: TRAFNOŚĆ NAZWY – nazwa powinna być adekwatna do opisu elementu, np. problem to nie czynnik ludzki, tylko ryzyko z nim związane

Z komentarzem [LS30]: MAŁO OPISU ...

Z komentarzem [LS31]: POWTÓRZENIE ...

Z komentarzem [LS32]: POWTÓRZENIE ...

Z komentarzem [LS33]: POWTÓRZENIE ...

Z komentarzem [LS34]: STYL TV - Czyli gdzie? - styl gazetowo - telewizyjny, dużo pustych słów

Z komentarzem [LS35]: STYL BELKOCIK – o co chodzi?

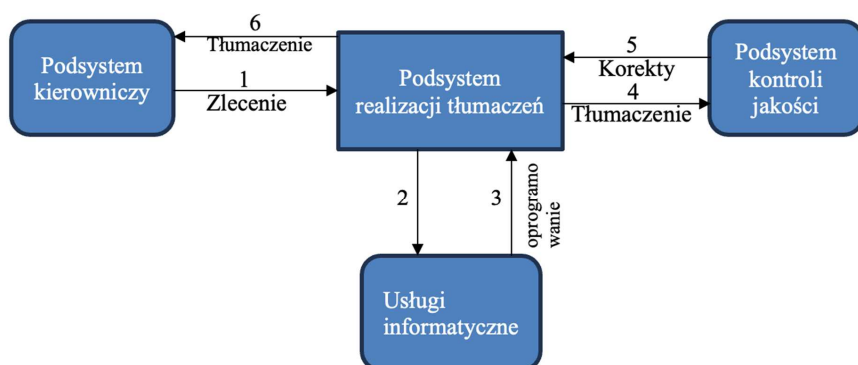


monitorowania wydajności pracowników. Wdrożenie nowych rozwiązań IT wspierających te procesy mogłoby znacznie usprawnić działanie działu realizacji tłumaczeń oraz przyczynić się do eliminacji problemu braku dostatecznej liczby osób wykonujących tłumaczenia.

#### 1.4.2 Diagram kontekstowy problemu menedżerskiego

Przedmiotem analizy i modelowania jest kntekst rozwiązania problemu efektywnego przydziału wykonawców do zleceń tłumaczeń w podsystemie realizacji tłumaczeń. Problem występuje w podsystemie decyzyjnym - dział kierowniczy odpowiedzialny za przydzielanie zleceń tłumaczom często nie ma komu przydzielić danego zlecenia w momencie, np. gdy tłumacz o specjalizacji pokrywającej się z wymaganiami zlecenia jest zajęty. Podsystem realizacji tłumaczeń wpływa na propozycję wartości produktu Firmy tłumaczeniowej. To on jest odpowiedzialny za wykonanie danego tłumaczenia, czym gwarantuje jego jakość i spełnienie oczekiwań klienta. Odpowiada również za czas realizacji zlecenia, co też wpływa na wartość produktu usługi.

Rysunek 3. Kontekst funkcjonowania podsystemu realizacji tłumaczeń w analizowanej spółce



Z komentarzem [LS36]: NIE ROZUMIEM...

Z komentarzem [LS37]: STYL ...

Z komentarzem [LS38]: PODPIS ...

Z komentarzem [LS39]: MERYTOR... - błąd merytoryczny, np. złą nazwa problemu! (centralny prostokąt!) ZUPEŁNOŚĆ - brak zupełności opisu, np. gdzie tutaj jest klient?

Diagram kontekstowy podsystemu realizacji tłumaczeń przedstawia relacje owego badanego podsystemu z innymi podsystemami, bez których nie jest on w stanie funkcjonować. Są to kolejno następujące elementy otoczenia: podsystem kierowniczy, podsystem kontroli jakości oraz usługi informatyczne (zapewniające jak najszybszą i czytelną komunikację przez Internet z klientem jak i ze współpracownikami przez Internet, oraz usługi serwisowe). W skład Podsystemu kierowniczego składa się zwchodzą menedżerowie, którzy zajmują się przydzielaniem osób wykonujących zlecenia czyli budowaniem zespołów realizujących zlecenia pod kątem odpowiednich kwalifikacji oraz dalszą ich kontrolą.

Podsystem realizacji tłumaczeń składa się z osób wykonujących tłumaczenia, które przyjmują zlecenia od kierowników projektu i za pomocą różnego rodzaju oprogramowania ich je realizują. Następnie Recenzent z podsystemu kontroli jakości sprawdza tłumaczenie i wysyła korekty z powrotem do osoby wykonującej tłumaczenie. Po tych wszystkich działaniach osoba wykonująca tłumaczenie przekazuje kierownikowi projektu gotowe tłumaczenie. Kierownik, skąd dalej jest wysyłane je do klienta.

## **Spis rysunków**

<i>Rysunek 1. Hierarchia funkcji spółki tłumaczeniowej.....</i>	<i>5</i>
<i>Rysunek 2. Schemat organizacyjny spółki.....</i>	<i>6</i>

## **Spis tabel**

<i>Tabela 1. Interesariusze i organizacje wpływające na spółkę tłumaczeniową.....</i>	<i>3</i>
<i>Tabela 2. Cele taktyczne organizacji spółki tłumaczeniowej.....</i>	<i>4</i>
<i>Tabela 4. Zasoby analizowanej spółki.....</i>	<i>7</i>
<i>Tabela 5. Problemy organizacji spółki tłumaczeniowej.....</i>	<i>8</i>