

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	

Szczegółowa ocena pracy:

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

## 2. Analiza kontekstu problemu

### 2.1 Zadania operacyjne związane z problemem („stare” 1.4.3.)

Po przeanalizowaniu celów taktycznych spółki tłumaczeniowej, jednocześnie analizując wybrane relacje w kontekście jej funkcjonowania, w tabeli 5 przedstawiono i opisano zadania operacyjne w kontekście problemu badanej spółki.

Tabela 5. Zadania operacyjne w kontekście problemu spółki tłumaczeniowej

LP	Smb. ZO	Nazwa ZO	Opis ZO	Lista Smb. CT	Lista Smb. PR
1.	ZO1	Zwiększenie liczby pracowników	Zwiększenie liczby pracowników w celu zwiększenia elastyczności i wydajności działania firmy oraz zmniejszenia wpływu czynnika ludzkiego na terminowość i jakość pracy.	CT3	PR1 PR2
2.	ZO2	Opracowanie elastycznych struktur operacyjnych w celu zapewnienia stałej skalowalności firmy	Stworzenie elastycznych struktur operacyjnych, które umożliwią spółce efektywne dostosowywanie się do zmieniających się potrzeb rynku oraz elastyczną realizację projektów o różnym charakterze.	CT1	PR1
3.	ZO3	Opracowanie programu rozwoju specjalizacji dla tłumaczy w celu zarządzania różnorodnością ich kompetencji	Stworzenie programu rozwoju specjalizacji dla tłumaczy, aby zarządzać różnorodnością ich kompetencji i zapewnić, że spółka posiada odpowiedni zasób specjalistów w różnych dziedzinach.	CT2	PR3

Tabela 6. Tabela krzyżowa zadania operacyjne versus cele taktyczne spółki tłumaczeniowej

ZO/CT	CT1	CT2	CT3
ZO1			X
ZO2	X		
ZO3		X	

**Z komentarzem [LS1]:** Wykorzystać mechanizm odsyłaczy!! Tzn. ... Tabela 5 – zastosować w następnym rozdziale, a w przypadku konieczności poprawek na koniec semestru w całej dokumentacji ☺ ..

**Z komentarzem [LS2]:** Lepiej: nazwać o jaki problem chodzi ☺ .. brak dostatecznej liczby wykonawców ...

**Z komentarzem [LS3]:** Nazwy bardziej kompaktowe ... 5 – 6 słów ☺

**Z komentarzem [LS4]:** FT\_SZERKOL... - format tabeli, szerokość kolumny (!)

**Z komentarzem [LS5]:** To nie jest zadanie operacyjne! Raczej taktyczne (bieżąca penetracja rynku pracy tak)

**Z komentarzem [LS7]:** Stwarza Bóg – my tworzymy! Proszę nie używać w tekście projektu słowa stworzyć!

**Z komentarzem [LS6]:** Można adekwatnym językiem ... albo skalowalność działania firmy, albo skalowalność biznesu

**Z komentarzem [LS8]:** ☺ ... ZA\_OGÓLNIENIE... - opis pasujący do wszystkiego, potrzebne konkrety! A Państwo jakim problemem w jakim biznesie się zajmują?

**Z komentarzem [LS9]:** POWTÓRZENIE... - w najbliższym sąsiedztwie wypowiedzi!, Powtórzenie z kolumny obok!

**Z komentarzem [LS10]:** Z różnych dziedzin

**Z komentarzem [LS11]:** BŁĘDNE SYMBOLE - Państwa symbole w nagłówku kolumn: PDO, RTT i DZZ ... to samo dotyczy śródtytułów poniżej !

### ZO1-CT3

Doskonalenie zarządzanie zasobami ludzkimi **związane** jest z większą liczbą nowych pracowników. W celu skutecznego pozyskiwania nowych pracowników jako tłumaczy i doskonalenia ZZL, firma tłumaczeniowa powinna określić jasne kryteria selekcji, uwzględniające zarówno umiejętności lingwistyczne, jak i specjalizacje branżowe (weryfikacja wiedzy z różnych dziedzin: prawo, medycyna, marketing itd.)

### ZO2-CT1

Opracowanie elastycznych struktur operacyjnych **związane** jest z przeorganizowaniem działań operacyjnych.

### ZO3-CT2

Rozwój specjalizacji tłumaczy **jest związany** ze stworzeniem programu rozwoju specjalizacji dla tłumaczy.

Tabela 7. Tabela krzyżowa zadania operacyjne versus problemy spółki tłumaczeniowej

ZO/PRP	PRP1	PRP2	PRP3
ZO1	X	X	
ZO2	X		
ZO3			X

### ZO1-PRP1

Zwiększenie liczby pracowników jest jednym z konkretnych działań, które może zostać podjęte w celu rozwiązania problemu wąskiego gardła. Poprzez zwiększenie zasobów ludzkich badana spółka może skutecznie zarządzać sytuacjami, w których brakuje pracowników do realizacji zleceń w określonym czasie, co przyczynia się do poprawy efektywności działania spółki i zadowolenia klientów.

### ZO1-PRP2

Zwiększenie liczby pracowników może pomóc w zredukowaniu ryzyka związanego z brakiem zasobów ludzkich, które mogą prowadzić do opóźnień w realizacji projektów lub nawet utraty klientów. Poprzez efektywne zarządzanie rekrutacją, szkoleniem i integracją nowych pracowników, firma może zmniejszyć nieprzewidywalność związana z czynnikiem ludzkim i zwiększyć elastyczność w zakresie dostępu do odpowiednich zasobów ludzkich w zależności od potrzeb biznesowych.

### ZO2-PRP1

Opracowanie elastycznych struktur operacyjnych przyczynia się do eliminacji wąskich gardeł. Dzięki elastycznym strukturom operacyjnym firma może szybko dostosowywać swoje zasoby do zmieniających się warunków rynkowych oraz potrzeb klientów.

### ZO3-PRP3

Opracowanie programu rozwoju specjalizacji dla tłumaczy jest sposobem, aby spółka tłumaczeniowa mogła skutecznie zarządzać problemem różnorodności specjalizacji pracowników poprzez zapewnienie, że posiadają oni odpowiednie kompetencje i umiejętności w obszarach istotnych dla realizowanych zleceń.

Podsumowując, zadania operacyjne przedstawione w tabeli 5 z wiązane są z problemami w spółce tłumaczeniowej, takimi jak wąskie gardła, czynnik ludzki, różnorodność specjalizacji pracowników, a jednocześnie wspierają cele taktyczne

**Z komentarzem [LS12]:** WYDMUSZKA - - słowo nie tłumaczące niczego .... Słowo nic nie wnoszące do zrozumienia wypowiedzi! Tutaj „jest szczególnie potrzebne przy zwiększaniu się liczby pracowników”

**Z komentarzem [LS13]:** Nazwę ZO możnaby z sukcesem zamienić miejscami z nazwą CT ☺ ... proszę przeczytać to zdanie jeszcze raz i odpowiedzieć sobie na pytanie co ono wnosi do wypowiedzi?

**Z komentarzem [LS14]:** WYDMUSZKA - - słowo nie tłumaczące niczego .... Zabraniam używać tego słowa! No właśnie interesujące jest jak jest związane ☺ ...

**Z komentarzem [LS15]:** BŁĘDNE SYMBOLE . -Państwa symbole w nagłówku kolumn: WG, CL i RSP ... to samo dotyczy śródtytułów poniżej !

**Z komentarzem [LS16]:** ... ale rośnie „nieprzewidywalność zachowania nowopozyskanych ludzi” ...

**Z komentarzem [LS17]:** BRAK\_KOREKTY ... - Za ogólnie! Na czym miałyby polegać ta elastyczność ?

badanej spółki. Dzięki realizacji tych zadań operacyjnych spółka może skuteczniej reagować na zmieniające się warunki rynkowe i lepiej obsługiwać potrzeby klientów.

## 2.2 Dokumenty w kontekście problemu i analiza kluczowego dokumentu („stare” 1.4.4.)

Przez współpracę z pracownikiem analizowanej spółki tłumaczeniowej udało się zdobyć informację o dokumentach występujących w podsystemie realizacji tłumaczeń. Lista dokumentów związanych z analizowanym problemem znajduje się w tabeli nr 8.

Tabela 8 Dokumenty w analizowanym problemie

LP	Smb.D	Nazwa D	Opis D
1	Dok_1	Kick-off mail	Dokument jest wysyłany do tłumaczy na początku projektu; zawiera nazwę klienta, nazwę projektu, kierunek tłumaczenia, liczbę stron do tłumaczenia, nazwę narzędzia do pracy, planowany termin oddania tłumaczenia oraz cenę za projekt.
2	Dok_2	Formularz błędów	Dokument pozwalający ocenić jakość wykonywanych tłumaczeń. Prowadzi go osoba sprawdzająca jakość tłumaczeń (Reviewer), po każdym tłumaczeniu przekazuje go szefowi. Jest podstawą oceny pracy tłumaczy.

**Z komentarzem [LS18]:** ZA\_OGÓLNIIE . - opis pasujący do wszystkiego, potrzebne konkrety!

Analizowanym dokumentem jest Formularz błędów (Dok\_2) przedstawiony na rysunku nr 4.

Dokument składa się z dwóch części – metryczki projektu i tabeli błędów z siedmiu kryteriami.

Formularz błędów zawiera nazwę projektu, język źródłowy oraz język tłumaczenia, imię i nazwisko recenzenta oraz tłumacza, ilość uzyskanych punktów, jakość tłumaczenia, datę rewizji oraz tabelkę z informacją o błędach popełnianych przy tłumaczeniu. Jakość tłumaczenia (low, medium, high) jest określana za pomocą final score. Żeby jakość tłumaczenia była high, powinno być mniej niż 3 drobne błędy.

Dok\_2 to rejestr ocen jakości wykonywanych tłumaczeń przez pracowników przeprowadzany po każdym tłumaczeniu przez osobę sprawdzającą jakość tłumaczeń (Reviewer), a następnie przekazywany jest właścicielowi firmy A (szefowi). Stanowi on podstawę działania systemu motywacyjnego w firmie. Pracownik, którego suma punktów w miesięcznym rejestrze wyniesie 90% od maksymalnej liczby możliwych do zdobycia punktów otrzyma premię w wysokości 500 zł.

**Z komentarzem [LS19]:** BRAK\_KOREKTY

**Z komentarzem [LS20]:** FT\_ZB\_ENTERY! . - zbędnę twarde przejścia do nowej linii (nowe akapity) - szkoda lasów

**Z komentarzem [LS21]:** BRAK\_KOREKTY

Dokument formularza błędów spisywany jest po zrealizowaniu zlecenia, a jego zawartość wykorzystywana jest w trakcie ewaluacji miesięcznej pracy danego tłumacza.

**Z komentarzem [LS22]:** Zmniejszyć rozmiar rysunku! Mniejszy ale czytelny będzie wygodniejszy i mieszczący się na A4 – szkoda lasów; rysunek wjeżdża na podpis !

Evaluation Form: Review			
<b>Project Name</b>			
<b>Source Language</b>		<b>Target Language</b>	
<b>Reviewer Name</b>			
<b>Translator Name</b>			
<b>Revision Date</b>			
Summary			
Error Category	Number of Errors		Total Weight
	Serious Errors	Minor Errors	
Incorrect Translation			
Language			
Terminology			
Accuracy			
Guidelines			
Consistency			
Technical Error			
<b>Total</b>			
<b>Number of Reviewed Words</b>			
<b>Final Score</b>			0
<b>Translation Quality</b>			High

Rysunek 4 Analizowany dokument - formularz błędów

Po analizie dokumentu ustaliliśmy, że należałoby w dokumencie dodać następujące kryteria:

1. Zadowolenie klienta z wykonanego tłumaczenia
2. Określenie czy zlecenie zostało wykonane na czas i czy spełniało wewnętrzne firmowe terminy
3. Stopień satysfakcji tłumacza z pracy

**Z komentarzem [LS23]:** BRAK\_ZW\_Z\_PROBLEMEM -... a gdzie ewentualne aktualizacje | uzupełnienia w związku z problemem ( Brak dostatecznej liczby wykonawców tłumaczenia ) ??

## 2.3 Czynniki krytyczne ograniczające (eliminujące) problem („stare” 1.4.5.)

W tabeli poniżej przedstawiono kluczowe czynniki sukcesu (CSF) związane z problemem zróżnicowania specjalizacji pracowników w firmie tłumaczeniowej. Czynniki te zostały wyodrębnione jako obszary aktywności, których podniesienie poziomu funkcjonowania może przyczynić się do ograniczenia problemów związanych z niedostępnością odpowiednio wykwalifikowanych tłumaczy oraz spadkiem efektywności pracy zespołu tłumaczy.

**Z komentarzem [LS24]:** PONIŻEJ ... - Unikać słów poniżej powyżej! – bo nie wiemy gdzie finalnie tekst wyłduje – używać mechanizmów odsyłaczy ..

**Z komentarzem [LS25]:** OK! tak naprawdę „zróżnicowania specjalizacji pracowników w firmie tłumaczeniowej” jest CSFem na ograniczenie problemu .. Brak dostatecznej liczby wykonawców tłumaczenia ... ☺

Tabela 9. Krytyczne czynniki sukcesu w kontekście problemu z zróżnicowaniem specjalizacji pracowników

LP	Smb. CSF	Nazwa CSF	Opis CSF
1.	DOWT	Dostępność odpowiednio wykwalifikowanych tłumaczy	Zapewnienie dostępności tłumaczy o różnych specjalizacjach w zależności od potrzeb projektowych, aby zminimalizować ryzyko niedostępności odpowiednich zasobów ludzkich.
2.	KiKWT	Komunikacja i koordynacja wewnątrz zespołu tłumaczy	Skuteczna komunikacja i koordynacja działań między członkami zespołu tłumaczy w celu efektywnego wykorzystania ich specjalizacji i umiejętności.
3.	RUT	Rozwój umiejętności tłumaczy	Inwestycja w ciągły rozwój umiejętności tłumaczy poprzez szkolenia, kursy i warsztaty w celu poszerzenia ich kompetencji i elastyczności w wykonywaniu zadań.
4.	TIWPT	Technologie informacyjne wspierające procesy tłumaczeniowe	Wykorzystanie nowoczesnych narzędzi i technologii wspierających procesy tłumaczeniowe, takich jak CAT tools czy systemy zarządzania tłumaczeniami, aby zwiększyć efektywność pracy zespołu.
5.	KWiZ	Kultura współpracy i zaangażowania	Stworzenie sprzyjającej atmosfery pracy sprzyjającej współpracy i zaangażowaniu w zespole, co sprzyja efektywnemu działaniu i rozwiązywaniu problemów.
6.	DLiM	Dostępność liderów i menedżerów	Zapewnienie obecności i wsparcia ze strony liderów i menedżerów w zespole tłumaczy, co pomaga w utrzymaniu spójności działań i realizacji celów.
7.	SKzK	Stała komunikacja z klientami	Utrzymywanie stałej i efektywnej komunikacji z klientami w celu dokładnego zrozumienia ich potrzeb i oczekiwań dotyczących tłumaczeń.
8.	ZFiS	Zarządzanie finansowe i szkolenia	Efektywne zarządzanie finansowe i szkolenia, zapewniające stabilność i możliwość inwestycji w rozwój zasobów ludzkich i technologicznych.

**Z komentarzem [LS26]:** ☺ ... no w końcu nieźle sformatowana tabelka Bravo! ... sformatowałbym odwrotnie: nagłówek pkt 11, a wiersze pkt 10

Sporządzony podział krytycznych czynników sukcesu (CSF) w firmie tłumaczeniowej pokazuje nam obszary działalności, które mają kluczowe znaczenie dla skutecznego zarządzania zespołem tłumaczy i rozwiązania problemów związanych

**Z komentarzem [LS27]:** Zbędne słowo ! pisać bezosobowo!

z zróżnicowaniem specjalizacji pracowników. Zapewnienie dostępności odpowiednio wykwalifikowanych tłumaczy, skuteczna komunikacja wewnątrz zespołu, inwestycje w rozwój umiejętności, wykorzystanie nowoczesnych technologii oraz budowanie pozytywnej kultury pracy i zaangażowania są kluczowe dla poprawy efektywności działania firmy tłumaczeniowej.

Dążenie do doskonałości w owych obszarach przyczyni się do rozwiązania analizowanego problemu menedżerskiego związane z zróżnicowaniem specjalizacji pracowników, poprawiając efektywność pracy zespołu tłumaczy i skracając czas realizacji zleceń.

**Z komentarzem [LS28]:** Unikać słów: związany i dotyczy!  
Tutaj: „... problemów zróżnicowania specjalizacji pracowników”  
można?

**Z komentarzem [LS29]:** Styl !! a poza tym ponownie  
problemem jest Brak dostatecznej liczby wykonawców tłumaczenia

## Spis rysunków

Rysunek 1. Hierarchia funkcji spółki tłumaczeniowej.....	5
Rysunek 2. Schemat organizacyjny spółki.....	6
Rysunek Dokument-formularz błędów .....	14
Rysunek 4 Analizowany dokument - formularz błędów .....	14

## Spis tabel

Tabela 1. Interesariusze i organizacje wpływające na spółkę tłumaczeniową.....	3
Tabela 2. Cele taktyczne organizacji spółki tłumaczeniowej.....	4
Tabela 3. Zasoby analizowanej spółki.....	7
Tabela 4. Problemy organizacji spółki tłumaczeniowej.....	8
Tabela 5. Zadania operacyjne w kontekście problemu spółki tłumaczeniowej .....	11
Tabela 6. Tabela krzyżowa zadania operacyjne versus cele taktyczne spółki tłumaczeniowej .....	11
Tabela 7. Tabela krzyżowa zadania operacyjne versus problemy spółki tłumaczeniowej .....	12
Tabela 8 Dokumenty w analizowanym problemie.....	13
Tabela 11. Krytyczne czynniki sukcesu w kontekście problemu z zróżnicowaniem specjalizacji pracowników.....	15