



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

Opracował zespół:

SmbA	Autor	(cz1) Nr rozdz.	Nazwa „indywidualnego” produktu (cz2)	Ocena
A1	Oleg Zolotarski (nr alb. 280392 – kier.)	1.1, 1.2, 3.2	Diagram BPMN procesu, w którym występuje problem	
A2	Yana Charniak – (nr alb. 280393)	1.3, 2.1, 3.1	Model biznesowy (CANVAS) organizacji	
A3	Viachaslau Liasota – (nr alb. 260321)	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	3,7
4, 5	Elementy rozwiązania problemu (DPU, ERD, słownik dziedziny) – KM5	14	5,0	3,2
6	Baza danych w MS Access – KM5	14	2,0	0
7	Forma raportu (formatowania, spisy + powoływania obiektów, źródła) – cz1 – KM5	14	3,0	1,9
Suma punktów			20(2)	13,6
Ocena końcowa				

Opieka dydaktyczna:

dr inż. L. Szczurowski, prof. uczelni

Wrocław marzec-czerwiec 2024

1. ELEMENTY MOTYWACJI BIZNESOWEJ W DZIALE (PODSYSTEMIE) ORGANIZACJI.....	3
1.1 OGÓLNY OPIS FIRMY ORAZ INTERESARIUSZE (ORG. WPŁYWAJĄCE)	3
1.1.1. <i>Nazwa sytuacji problemowej</i>	3
1.1.2. <i>Ogólny opis spółki tłumaczeniowej</i>	3
1.2 MISJA I CELE ORGANIZACJI	4
1.3 OPIS MODELU BIZNESOWEGO ORGANIZACJI.....	4
1.3.1 <i>Model biznesowy (CANVAS) organizacji</i>	4
1.3.2 <i>Hierarchia funkcji i struktura organizacyjna</i>	5
1.3.3 <i>Identyfikacja zasobów organizacji (w tym stan IT)</i>	7
1.3.4 <i>Istotne problemy funkcjonowania organizacji</i>	8
1.4 PROBLEM MENEDŻERSKI, JEGO NATURA I KONTEKST	8
1.4.1 <i>Szczegółowy słowny opis problemu</i>	8
1.4.2 <i>Diagram kontekstowy problemu menedżerskiego</i>	9
2. ANALIZA KONTEKSTU PROBLEMU	10
2.1 ZADANIA OPERACYJNE ZWIĄZANE Z PROBLEMEM („STARE” 1.4.3.)	10
2.2 <i>Dokumenty w kontekście problemu i analiza kluczowego dokumentu („stare” 1.4.4.)</i>	12
2.3 <i>Czynniki krytyczne ograniczające (eliminujące) problem („stare” 1.4.5.)</i>	14
3. MODEL BPMN ANALIZOWANEGO PROCESU BIZNESOWEGO	15
3.1 OGÓLNA IDENTYFIKACJA KLUCZOWEGO PROCESU BIZNESOWEGO.....	15
3.2 SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEBIEGU KLUCZOWEGO PROCESU BIZNESOWEGO W KONTEKŚCIE ELIMINACJI PROBLEMU.....	17
4. ELEMENTY ROZWIĄZANIA PROBLEMU BIZNESOWEGO	18
4.1 BIZNESOWE PRZYPADKI UŻYCIA SI DLA ANALIZOWANEGO PROBLEMU (DBPU)	18
4.2 MODEL KONCEPTUALNY ROZWIĄZANIA PROBLEMU	21
4.3 SŁOWNIK DZIEDZINY PROCESU BIZNESOWEGO	22
5. ŹRÓDŁA	23
SPIS RYSUNKÓW	23
SPIS TABEL	23
ZAŁĄCZNIK 1. OŚWIADCZENIE	25

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.

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 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 strategię networkingową, 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.

KLUCZOWI PARTNERZY	KLUCZOWE DZIAŁANIA	PROPOZYCJE WARTOŚCI	RELACJE Z KLIENTAMI	SEGMENTY KLIENTÓW
<ul style="list-style-type: none"> Dostawca przestrzeni biurowej; Firma udzielająca usług księgowych; Firma udzielająca usług informatycznych. 	<ul style="list-style-type: none"> Usługi tłumaczeniowe; Tłumaczenia SAP; Post-editing. 	<ul style="list-style-type: none"> Tłumaczenia ustne we wszystkich językach; Tłumaczenia pisemne we wszystkich językach; Tłumaczenia przysięgłe; Klient nie musi szukać innych partnerów na rynku poza badaną spółką. 	<ul style="list-style-type: none"> Ścisła współpraca z klientem; Nacisk na indywidualne podejście do klienta; Stály kontakt z klientem; Dążenie do nawiązania długotrwałej współpracy. 	<ul style="list-style-type: none"> Klienci bezpośredni (indywidualni); Klienci pośredni—większe firmy tłumaczeniowe dla których badana spółka jest podwykonawcą. <p>Oplisywana spółka jest zorientowana na współpracę z innymi firmami (B2B) i nie kieruje swojej oferty do klientów bezpośrednich.</p>
KLUCZOWE ZASOBY <ul style="list-style-type: none"> Ludzie; Komputery; Systemy tłumaczeniowe; systemy do kontaktu z klientem. 			KANAŁY <ul style="list-style-type: none"> Komunikacja—za pomocą strony internetowej i działań marketingowych; Dystrybucja—usługa świadczona jest cyfrowo; Sprzedaż—transakcje bezpośrednio z kierownikami projektów. 	
STRUKTURA KOSZTÓW 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).			STRUMIENIE PRZYCHODÓW Opłaty za zrealizowane zlecenia tłumaczeniowe (metody płatności: karta/gotówka).	

Rysunek 1 Model Canvas organizacji

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 firmy.



Rysunek 2. Hierarchia funkcji spółki tłumaczeniowej

“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 branie udziału w różnych targach i konferencjach, korzystanie z networkingu, czy 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 3. Schemat organizacyjny spółki

W firmie występuje struktura funkcjonalna. Poza kierownikami projektu w firmie jest jeszcze osiem tłumaczy. Zadania są przydzielone do kierownika 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

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.

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 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.

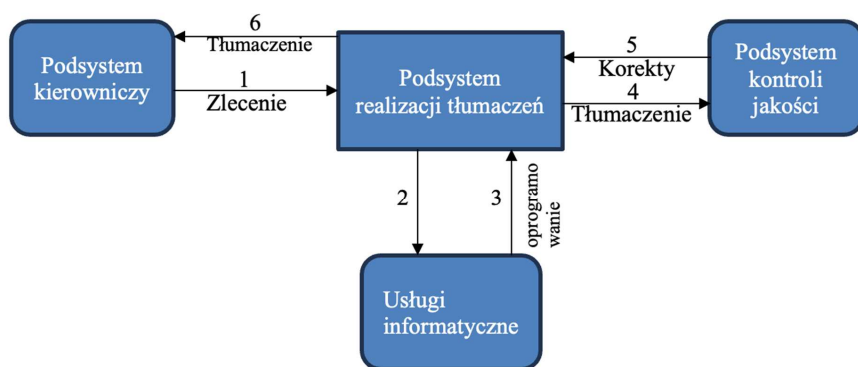
Istotą problemu jest potrzeba efektywnego zarządzania zasobami ludzkimi w celu zapewnienia optymalnego wykorzystania umiejętności i kompetencji pracowników oraz poprawy ogólnej wydajności działu realizacji tłumaczeń.

Eliminacja problemu wymagałaby przeprowadzenia kompleksowej analizy procesów HR, identyfikacji obszarów do poprawy oraz wdrożenia nowych procedur dopasowania/kombinowania 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 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 podsystem realizacji tłumaczeń. Problem występuje w podsystemie decyzyjnym - dział kierowniczy odpowiedzialny za przydzielanie zleceń tłumaczom często nie ma komu przydzielić danego zlecenia w momencie, 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.



Rysunek 3. Kontekst funkcjonowania podsystemu realizacji tłumaczeń w analizowanej spółce

Diagram kontekstowy podsystemu realizacji tłumaczeń przedstawia relacje owego podsystemu z innymi podsystemami, bez których nie jest w stanie funkcjonować. Są to kolejno: podsystem kierowniczy, podsystem kontroli jakości oraz usługi informatyczne (zapewniające jak najszybszą i czytelną komunikację z klientem jak i ze współpracownikami przez Internet, oraz usługi serwisowe). Podsystem kierowniczy składa się z menedżerów, którzy zajmują się przydzielaniem osób wykonujących zlecenia/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 oprogramowania ich 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, skąd dalej jest wysyłane do klienta.

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	

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 strukturalom 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 związane są z problemami w spółce tłumaczeniowej, takimi jak wąskie gardła, czynnik ludzki, różnorodność specjalizacji pracowników, a jednocześnie wspierają cele taktyczne

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.

Analizowanym dokumentem jest Formularz błędów(Dok_2) przedstawiony na rysunku nr 5.

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.

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

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

Rysunek 5 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

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.

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.

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

z różnicowaniem 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 różnicowaniem specjalizacji pracowników, poprawiając efektywność pracy zespołu tłumaczy i skracając czas realizacji zleceń.

3. Model BPMN analizowanego procesu biznesowego

3.1 Ogólna identyfikacja kluczowego procesu biznesowego

W rozdziale 3 zidentyfikowano i scharakteryzowano kluczowy proces biznesowy związany z zarządzaniem zasobami tłumaczy (TŁ) i recenzentów (RC) w naszej firmie. Proces ten jest niezbędny do efektywnego przydzielania zleceń tłumaczeniowych oraz recenzji. Problemy pojawiają się, gdy dostępność i kompetencje zasobów nie są odpowiednio zarządzane, co może prowadzić do opóźnień i spadku jakości realizacji zleceń.

Proces przekazania materiałów (projektów/zleceń) wybranym tłumaczom (TŁ) lub recenzentom (RC). Menedżer projektu (MP) przyjmuje zlecenie, a następnie wybiera spośród wszystkich dostępnych TŁ i RC określoną parę. Właśnie w tym miejscu powstaje analizowany problem — niekiedy tłumacz skoncentrowany na wykonaniu innego zlecenia nie jest w stanie przyjąć kolejnego, a firma nie posiada innego tłumacza odpowiednio wykwalifikowanego do nowo przybyłego zlecenia. Jako wynik, czas wykonania danego zlecenia wydłuża się, ponieważ zleceniem muszą zająć się tłumacze mniej zaznajomieni z charakterem przyjętego zlecenia.

Tabela 10. Istotne zdarzenia w przebiegu analizowanego procesu przekazania materiałów (projektów/zleceń) wybranym tłumaczom

SE	Nazwa E	Kategoria E	Opis E
1	Charakter zlecenia	Wewnątrz procesowe	Zlecenia mogą mieć różny charakter, niektórzy TŁ mogą lepiej radzić sobie z niektórymi z nich. Przykładowe charaktery zleceń to: tłumaczenie marketingowe, post-editing, techniczne czy biznesowe.
2	Wymogi klienta	Wewnątrz procesowe	Klient wskazuje wszystkie wymogi odnośnie do zlecenia, które muszą być uwzględnione. Wymogi mogą dotyczyć m.in. terminu realizacji danego tłumaczenia, sposobu wykonania oraz technicznej strony zlecenia (wykorzystane oprogramowanie, tłumaczenie danych fraz w określony sposób). Wymogi klienta są przekazywane do TŁ i RC przez menedżera projektu.
3	Dostępni tłumacze i recenzenci	Wewnątrz procesowe	Po otrzymaniu zlecenia od klienta menedżer sprawdza, czy są dostępni TŁ i RC. Może się zdarzyć, że wszyscy TŁ i RC będą zajęci.
4	Kompetencje dostępnych tłumaczy i recenzentów	Wewnątrz procesowe	Po sprawdzeniu dostępności TŁ i RC menedżer sprawdza kompetencje, które posiadają dostępni TŁ i RC oraz wybiera spośród nich

			najlepiej odpowiadających, którzy posiadają wszystkie niezbędne kompetencje do wykonania danego zlecenia. Po tym przekazuje materiały oraz wymogi klienta wybranym TŁ i RC.
--	--	--	---

Tabela 10 przedstawia istotne zdarzenia, które mogą wystąpić w analizowanym procesie przekazania materiałów wybranym tłumaczom. Każde zdarzenie zostało szczegółowo opisane, aby zrozumieć jego wpływ na cały proces.

Tabela 11. Proces kluczowy i podprocesy w przebiegu analizowanego procesu przekazania materiałów (projektów/zleceń) wybranym tłumaczom

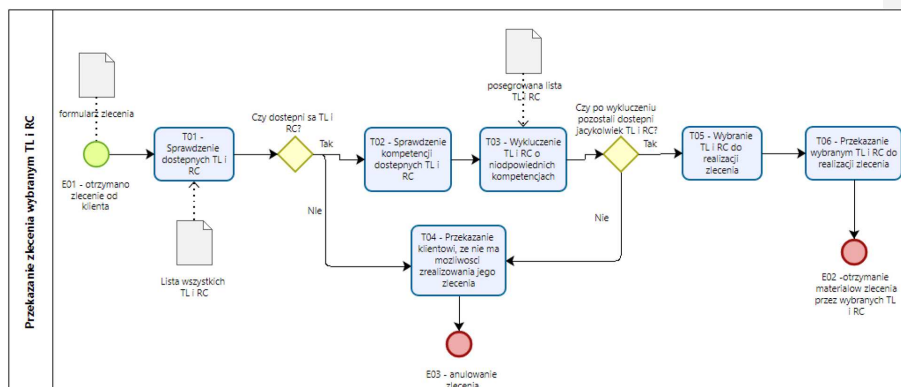
SP	Nazwa P	Kategoria P	Opis P
P1	Przekazanie zlecenia TŁ i RC	Lokalna	<ul style="list-style-type: none"> ● Właściciel: MP ● Uczestnicy: MP, system bazodanowy - harmonogram pracy TŁ i RC ● Powiązania na wejściu procesu: proces przyjęcia zlecenia ● Dokumenty: wypis z aktualnego harmonogramu pracy TŁ i RC, lista potencjalnych TŁ i RC, formularz zgłoszeniowy zlecenia od klienta, lista kompetencji potencjalnych TŁ i RC, lista potencjalnych TŁ i RC po wykluczeniu tych TŁ i RC, którzy nie posiadają odpowiednich kompetencji do uczestnictwa w realizacji zlecenia. ● Informacje na wejściu procesu: proces przyjęcia zlecenia tworzy potrzebę znalezienia zespołu do wykonania zlecenia, żeby wybrać odpowiedni zespół należy określić potencjalnych członków tego zespołu ● Opis najważniejszych działań procesu: zidentyfikowanie którzy TŁ i RC są dostępni za pomocą systemu bazodanowego, który wyświetla TŁ i RC mogących uczestniczyć w realizacji zlecenia ● Produkty procesu: wybrany zespół do realizacji zlecenia ● Powiązania na wyjściu: otrzymanie materiałów zlecenia przez TŁ i RC.

Tabela 11 przedstawia szczegółowy opis procesu kluczowego. Proces został opisany pod kątem uczestników, dokumentów, powiązań na wejściu i wyjściu, oraz najważniejszych działań i produktów. Dzięki temu możliwe jest dokładne zrozumienie, jak przebiega cały proces i jakie elementy są w nim kluczowe.

Przedstawione tabele 11 i 12 oraz opisy stanowią szczegółową analizę kluczowego procesu biznesowego związanego z przekazaniem materiałów wybranym tłumaczom lub recenzentom.

3.2 Szczegółowy opis przebiegu kluczowego procesu biznesowego w kontekście eliminacji problemu

Żeby lepiej zrozumieć, jak przebiega proces przekazania zlecenia wybranym TŁ i RC, został on zamodelowany w Bizagi modeler. Zamodelowany proces jest przedstawiony na rysunku 6.



Rysunek 6 Diagram BPMN przebiegu analizowanego procesu {Przekazanie zlecenia wybranym TŁ i RC}

Proces przedstawiony na rysunku 6 składa się z 6 zadań. Każde zadanie ma swój numer, który został przydzielony według kolejności przebiegu tych zadań. Proces ten ma jedno wejście i dwa wyjścia oraz w procesie pojawiają się takie dokumenty jak: lista wszystkich TŁ i RC oraz posortowana lista TŁ i RC po sprawdzeniu kompetencji potrzebnych do realizacji otrzymanego zlecenia od klienta.

Tabela 12 przedstawia kluczowe zadania w procesie przekazywania materiałów wybranym tłumaczom (TŁ) i recenzentom (RC). Każde zadanie zostało zidentyfikowane, opisane oraz przypisano mu odpowiednie encje (pojęcia) uczestniczące w procesie. Tabela 12 szczegółowo przedstawia kroki, jakie podejmuje menedżer projektu w celu zapewnienia, że zlecenie klienta zostanie przydzielone odpowiednim TŁ i RC. W procesie tym uwzględniono również sytuacje, w których zlecenie nie może być zrealizowane z powodu braku dostępnych zasobów.

Z komentarzem [LS1]: Biała plama

Tabela 12 Zadania w przebiegu analizowanego procesu {Przekazanie zlecenia wybranym TŁ i RC}

SP	ST	Nazwa T	Lista pojęć (encji)	Opis T	Lista artefaktów
P1	T01	Sprawdzanie dostępnych TŁ i RC	Project Manager, Tłumacz, Recenzent	Menedżer projektu (w sytuacji, w której prezes pełni funkcję menedżera projektu, traktowany jest jako Project Manager; prezes należy jednocześnie do encji Prezes i Project Manager) sprawdza którzy tłumacze i recenzenci są dostępni	Lista wszystkich TŁ i RC
P1	T04	Przekazanie klientowi, że nie ma możliwości zrealizowania jego zlecenia	Project Manager, Klient	W sytuacji, w której Menedżer projektu stwierdzi, że wszyscy TŁ i RC są zajęci, informuje klienta, że aktualnie niemożliwe jest zrealizowanie jego zlecenia.	
P1	T02	Sprawdzenie kompetencji dostępnych TŁ i RC	Project Manager, Zgłoszenie, Recenzent, Tłumacz	Menedżer projektu porównuje kompetencje wymagane do realizacji projektu, z kompetencjami dostępnych TŁ i RC.	
P1	T03	Wykluczenie TŁ i RC o nieodpowiednich kompetencjach	Project Manager, Zgłoszenie, Recenzent, Tłumacz	Menedżer wyklucza z listy potencjalnych TŁ i RC tych których kompetencje są niezgodne z wymaganymi przez projekt. Jeżeli wszyscy TŁ i RC zostaną wykluczeni z listy, realizowane jest zadanie 3.2.2-2	Posortowana lista TŁ i RC
P1	T05	Wybranie TŁ i RC do realizacji zlecenia	Project Manager, Tłumacz, Recenzent, Grupa projektowa	Na podstawie stworzonej uprzednio listy Menedżer wybiera TŁ i RC do grupy projektowej	
P1	T06	Przekazanie wybranym TŁ i RC zlecenia do realizacji	Project Manager, Grupa projektowa, Materiał, Zgłoszenie	Menedżer przekazuje grupie projektowej materiały i wytyczne odnośnie do zlecenia	Formularz zgłoszeniowy zlecenia, materiały zlecenia

Tabela 12 stanowi kluczowy element analizy procesu biznesowego, ponieważ umożliwia zrozumienie i dokumentację sekwencji działań oraz zaangażowanych encji w ramach procesu przekazywania zleceń. Przemyślany i dobrze opisany proces pozwala na identyfikację potencjalnych usprawnień oraz lepsze zarządzanie zasobami w firmie tłumaczeniowej.

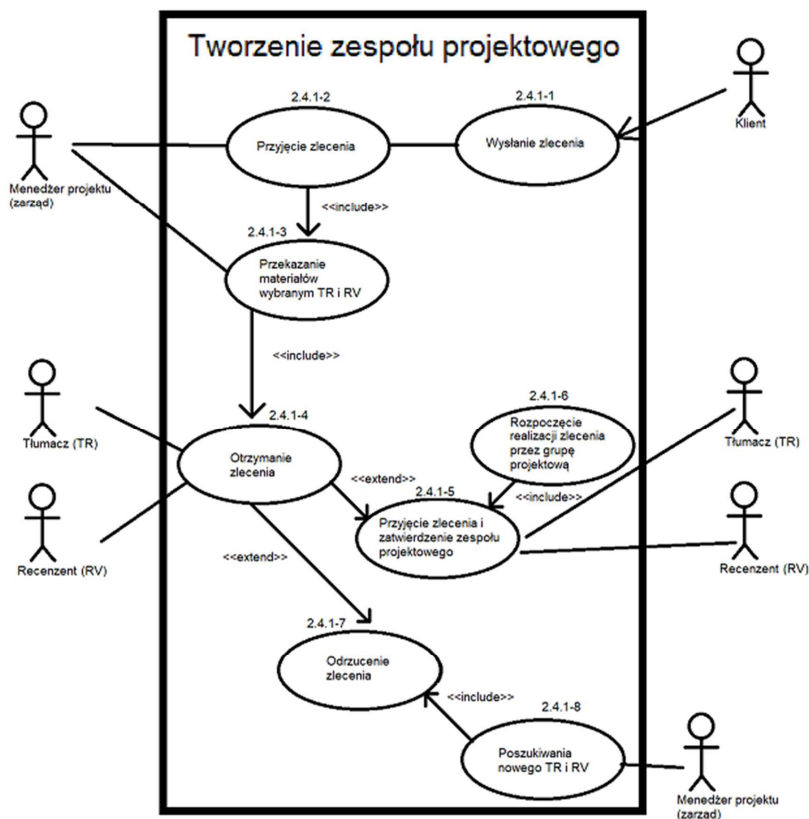
4. Elementy rozwiązania problemu biznesowego

4.1 Biznesowe przypadki użycia SI dla analizowanego problemu (DBPU)

Diagram biznesowych przypadków użycia dla procesu tworzenia zespołu projektowego.

Aktorami są klient, menedżer projektu (PM), lub zarząd (w przypadku obsługi nowego klienta, zarząd pełni w takiej sytuacji tą samą funkcję co PM w tym procesie), tłumacz (TŁ) i recenzent (RC). DBPU ma ID DBPU-1 i nosi nazwę "Tworzenie zespołu projektowego - DBPU". Poszczególne BPU mają nazwy takie jak zamieszczone wewnątrz ich reprezentacji na

diagramie i ID takie jak ponad ich reprezentacjami na diagramie (kolejno 2.4.1-1, 2.4.1-2 do 2.4.1-8).



Z komentarzem [LS3]: Rozplanowanie PU i aktorów mogłoby być lepsze .. np. 'Poszukiwanie nowego TR i RV' i 'Odrzucenie zlecenia' mogłyby być nad 'Otrzymanie zlecenia' – powołony aktor z prawej strony (manager stałby się zbędny) 2.4.1-7 wymaga wyjaśnienia! Jak dziła to rozszerzenie w stosunku do 42.4.1-

Rysunek 7 Biznesowe PU w rozwiązaniu problemu

Tabela 13 przedstawia krótką charakterystykę BPU.

Tabela 13 Biznesowe PU w rozwiązaniu problemu

LP	ID BPU	Krótką charakterystyka BPU
1	2.4.1-1	Nazwa BPU: Wysłanie zlecenia Cel BPU: Otrzymanie potwierdzenia przyjęcia zlecenia Aktorzy: Klient Zdarzenie / warunek WE: Poprawne wypełnienie i wysłanie formularza zgłoszeniowego Przebieg: Klient kontaktuje się ze spółką tłumaczeniową, wypełnia wymagane formularze i przekazuje potrzebne materiały Zdarzenie / warunek WY: Przyjęcie zlecenia i powiadomienie o tym klienta Dokumenty: Formularz zgłoszeniowy
2	2.4.1-2	Nazwa BPU: Przyjęcie zlecenia Cel BPU: Weryfikacja tego, czy zlecenie spełnia warunki przyjęcia Aktorzy: PM (zarząd)

Z komentarzem [LS4]: Format centralny, nie ma BAO opisu analitycznego diagramu! Każdy diagram (rysunek) wymaga akapitu opisu (analizy)

Z komentarzem [LS5]: Brak mechanizmu odsyłaczy

Z komentarzem [LS6]: FTabeli – jeszcze szerszy!

LP	ID BPU	Krótką charakterystyka BPU
		Zdarzenie / warunek WE: Otrzymanie zgłoszenia zlecenia Przebieg: PM, lub zarząd w przypadku nowych klientów weryfikuje przyjęte zlecenie wraz z formularzem i materiałami i decyduje się przyjąć zlecenie Zdarzenie / warunek WY: Pozytywne rozpatrzenie zgłoszenia przez PM'a Dokumenty: Formularz zgłoszeniowy
3	2.4.1-3	Nazwa BPU: Przekazanie materiałów wybranym TŁ i RC Cel BPU: Udostępnienie szczegółów zlecenia wybranym TŁ i RC Aktorzy: PM (zarząd) Zdarzenie / warunek WE: Decyzja o przyjęciu zlecenia przez PMA, wybranie TŁ i RC Przebieg: PM, bądź zarząd przekazuje otrzymane wytyczne i materiały wybranym TŁ i RC Zdarzenie / warunek WY: Dokumenty: Formularz zgłoszeniowy
4	2.4.1-4	Nazwa BPU: Otrzymanie zlecenia Cel BPU: Rozpatrzenie zlecenia przez TŁ i RC Aktorzy: TŁ i RC Zdarzenie / warunek WE: Otrzymanie szczegółów odnośnie zlecenia przez TŁ i RC Zdarzenie / warunek WE: Otrzymanie szczegółów odnośnie do zlecenia przez TŁ i RC Przebieg: TŁ i RC otrzymują wytyczne do zlecenia i potrzebne materiały by zdecydować, czy chcą przyjąć to zlecenie Zdarzenie / warunek WY: Podjęcie decyzji o przyjęciu, bądź odrzuceniu zlecenia przez wybranych TŁ i RC Zdarzenie / warunek WY: Podjęcie decyzji o przyjęciu bądź odrzuceniu zlecenia przez wybranych TŁ i RC Dokumenty: Formularz zgłoszeniowy
5	2.4.1-5	Nazwa BPU: Przyjęcie zlecenia i zatwierdzenie zespołu projektowego Cel BPU: Zatwierdzenie obecnej formy zespołu projektowego i umożliwienie mu przejścia do realizacji zlecenia Zdarzenie / warunek WE: Pozytywne rozpatrzenie zlecenia przez TŁ i RC Przebieg: TŁ i RC decydują się przyjąć przekazane im zlecenie, zespół projektowy zostaje zatwierdzony w jego ówczesnej formie. Zdarzenie / warunek WY: Zatwierdzenie obecnego zespołu projektowego i potwierdzenie, że zespół może zacząć realizować zlecenie. Dokumenty: Formularz zgłoszeniowy
6	2.4.1-6	Nazwa BPU: Rozpoczęcie realizacji zlecenia przez grupę projektową Cel BPU: Zrealizowanie zlecenia przez grupę projektową. Aktorzy: TŁ i RC Zdarzenie / warunek WE: Przekazanie TŁ i RC informacji, że mogą zacząć realizować zlecenie Przebieg: TŁ i RC dostają informację, że mogą zacząć pracować nad przyjętym zleceniem Zdarzenie / warunek WY: Przystąpienie do realizacji zlecenia. Dokumenty: Formularz zgłoszeniowy

Z komentarzem [LS6]: FTabeli – jeszcze szerszy!

LP	ID BPU	Krótką charakterystyka BPU
7	2.4.1-7	<p>Nazwa BPU: Odrzucenie zlecenia</p> <p>Cel BPU: Zwolnienie harmonogramu aktorów spółki i umożliwienie rozpoczęcia poszukiwań nowych TŁ i RC</p> <p>Aktorzy: TŁ i RC</p> <p>Zdarzenie / warunek WE: Negatywne rozpatrzenie zlecenia przez TŁ i RC</p> <p>Przebieg: TŁ i RC analizują otrzymane materiały i wytyczne odnośnie do zlecenia i odrzucają zlecenie</p> <p>Zdarzenie / warunek WY: Poinformowanie PM, lub zarządu o odrzuceniu zlecenia przez TŁ i RC</p> <p>Dokumenty: Formularz zgłoszeniowy</p>
8	2.4.1-8	<p>Nazwa BPU: Poszukiwania nowego TŁ i RC</p> <p>Cel BPU: Znalezienie nowych pracowników na miejsce TŁ i RC</p> <p>Aktorzy: PM lub zarząd</p> <p>Zdarzenie / warunek WE: Wybrani poprzednio TŁ i RC odrzucają zlecenie</p> <p>Przebieg: PM, lub zarząd musi znaleźć nowych TŁ i RC do wykonania przyjętego zlecenia</p> <p>Zdarzenie / warunek WY: Muszą zostać znaleźieni nowi kandydaci na TŁ i RC do danego zlecenia</p>

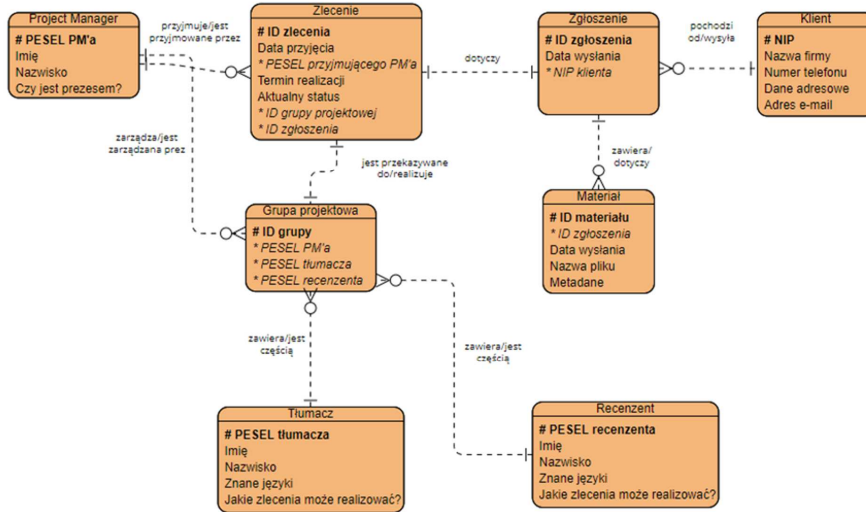
Z komentarzem [LS6]: FTabeli – jeszcze szerszy!

4.2 Model konceptualny rozwiązania problemu

Na rysunku 8 przedstawiony jest diagram ERD. Model obejmuje opis samego problemu, celów, założeń, zakresu, metodologii, technologii, kierunków działania, zalet, ryzyk, monitorowania i oceny oraz niezbędnych zasobów. Jest to ogólny rysunek, który umożliwia zrozumienie istoty problemu oraz planowanego podejścia do jego rozwiązania.

Z komentarzem [LS7]: Między nowym punktem a tabelą w starym punkcie musi być tekst np. podsumowanie tabeli!

Z komentarzem [LS8]: Brak mechanizmu odsyłacza



Z komentarzem [LS9]: Atrybut nie może być pytaniem

Związki jeden do wiele:
 - grupa projektowa – zlecenie

Związki wiele do wiele:
 - grupa projektowa – recenzent
 - grupa projektowa – tłumacz

Nazwa związku „dotyczy” jest zabroniona
 Atryb”znane języki” jest encją!
 ‘Zlecenie’ jest wykonywane w języku tłumaczenia
 Znane języki to raczej encja ‘Znajomość językuw’ ..

Rysunek 8 Zaktualizowany diagram ERD badanego procesu {Przekazanie materiałów wybranym TŁ i RC}

Na diagram ERD (Rysunek 8) klasy reprezentują obiekty w systemie, a związki między nimi opisują, jakie informacje są przechowywane i jak są ze sobą powiązane.

Z komentarzem [LS10]: ☹ ... nie wyjaśnia o co chodzi! W tej dziedzinie ...

4.3 Słownik dziedziny procesu biznesowego

Tabela 15 opisuje pojęcia używane w projekcie.

Tabela 15.14 Lista pojęć dziedziny modelowanego procesu BPMN {Przekazanie zlecenia wybranym TŁ i RC}

LP	Nazwa pojęcia	opis pojęcia	Czy występuje na ERD/ DKLAS?
1	Tłumacz (TŁ)	Pracownik firmy, który posługuje się określonymi językami na poziomie pozwalającym mu realizować zlecenia tłumaczeniowe.	Tak
2	Recenzent (RC)	Pracownik, którego zadaniem w grupie projektowej jest ocenić poprawność wykonanego zlecenia przed oddaniem go klientowi.	Tak
3	Menedżer Projektu (PM)	Specjalista w dziedzinie zarządzania projektami, odpowiedzialny za planowanie, realizację i zamykanie projektów. Jego podstawowym zadaniem jest kierowanie projektu tak aby osiągnął założony cel. Zajmuje się przyjmowaniem bądź odrzucaniem zleceń, oraz wybieraniem składów grup projektowych do realizacji zleceń.	Tak
4	Prezes	Osoba kierująca spółką, w określonych sytuacjach może pełnić funkcję MP.	Nie
5	Usługi tłumaczeniowe	Usługi wykonywane dla klienta polegające na przełożeniu tekstów z przekazanych przez niego materiałów z oryginalnego języka na inny, wybrany przez klienta. Usługi tłumaczeniowe mogą przybierać różne formy np. transkrypcja, tłumaczenia techniczne, tłumaczenia marketingowe, itp.	Nie
6	Zlecenie	Może być przyjęte lub odrzucone przez MP. Zawiera zestaw materiałów oraz instrukcji, które spółka tłumaczeniowa realizuje w odpowiednim czasie w zamian za odpowiednie wynagrodzenie. Każde zlecenie jest realizowane przez stworzoną na jego potrzeby grupę projektową.	Tak
7	Materiały (do zlecenia)	Zestaw plików przekazywanych spółce przez klienta koniecznych do realizacji zlecenia. Materiały mogą przybierać różną formę (najczęściej formę tekstową, przykładowa inna forma to forma nagraniowa).	Tak
8	Grupa projektowa	Jednostka organizacyjna realizująca projekt pod bezpośrednim nadzorem menadżera projektu. Składa się z tłumacza, kierownika projektu i recenzenta. Tworzona przez MP na potrzeby realizacji zlecenia. Po zrealizowaniu zlecenia grupa projektowa jest rozwiązywana, a jej członkowie mogą zostać przydzieleni do	Tak

Z komentarzem [LS11]: A szkoda!

Z komentarzem [LS12]: Powinno być opisane slangiem dziedziny (atrybuty), np. liczba stron, klasa trudności tłumaczenia, etc

Z komentarzem [LS13]: Tłumaczy ..

		kolejnych grup projektowych by realizować następne zlecenia.	
9	Klient	Osoba nabywająca usługę tłumaczeniową. Klient wysyła zgłoszenie wraz z materiałami, które staje się zleceniem.	Tak
10	Realizacja zlecenia	Realizowanie życzeń klienta dotyczących zlecenia.	Nie
11	Metadane	Dane dotyczące danych zawartych w plikach materiałowych. Przykładowe metadane to liczba stron, nazwa pliku, czy długość nagrania.	Tak
12	Dane kontaktowe	Spis danych, dzięki którym możliwa jest komunikacja pomiędzy zleceniodawcą a zleceniobiorcą. Obejmują takie dane jak: adres e-mail, numer telefonu.	Tak
13	Dane adresowe	Adres klienta.	Tak
14	ID grupy	Numer identyfikatora grupy w systemie bazodanowym.	Tak
15	ID zlecenia	Numer identyfikatora zlecenia w systemie bazodanowym.	Nie
16	Zgłoszenie	Zestaw wytycznych dotyczących potencjalnego zlecenia, które wysyła klient.	Tak

Z komentarzem [LS14]: Zlecająca usługę, a nabywa wyniki usługi!

Z komentarzem [LS15]: Gdzie są?

Z komentarzem [LS16]: BAO!

5. Źródła

1. Wolski Michał. Diagram klas. [Online] 23 09 2023. <https://www.michalwolski.pl/diagramy-uml/diagram-klas/>.
2. Śmiałek M. (2005) Zrozumieć UML 2.0. Metody modelowania obiektowego. Gliwice : HELION, 2005.

Spis rysunków

Rysunek 1 Model Canvas organizacji.....	5
Rysunek 2. Hierarchia funkcji spółki tłumaczeniowej.....	5
Rysunek 3. Schemat organizacyjny spółki.....	6
Rysunek 4 Dokument-formularz błędów.....	13
Rysunek 5 Analizowany dokument - formularz błędów	13
Rysunek 6 Diagram BPMN przebiegu analizowanego procesu {Przekazanie zlecenia wybranym TŁ i RC}.....	17
Rysunek 7 Biznesowe PU w rozwiązaniu problemu	19
Rysunek 8 Zaktualizowany diagram ERD badanego procesu {Przekazanie materiałów wybranym TŁ i RC}.....	21

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.....	10

<i>Tabela 6. Tabela krzyżowa zadania operacyjne versus cele taktyczne spółki tłumaczeniowej</i>	10
<i>Tabela 7. Tabela krzyżowa zadania operacyjne versus problemy spółki tłumaczeniowej</i>	11
<i>Tabela 8 Dokumenty w analizowanym problemie</i>	12
<i>Tabela 9. Krytyczne czynniki sukcesu w kontekście problemu z zróżnicowaniem specjalizacji pracowników</i>	14
<i>Tabela 10. Istotne zdarzenia w przebiegu analizowanego procesu przekazania materiałów (projektów/zleceń) wybranym tłumaczom</i>	15
<i>Tabela 11. Proces kluczowy i podprocesy w przebiegu analizowanego procesu przekazania materiałów (projektów/zleceń) wybranym tłumaczom</i>	16
<i>Tabela 12 Zadania w przebiegu analizowanego procesu {Przekazanie zlecenia wybranym TŁ i RC}</i>	18
<i>Tabela 13 Biznesowe PU w rozwiązaniu problemu</i>	19
<i>Tabela 15. Lista pojęć dziedziny modelowanego procesu BPMN {Przekazanie zlecenia wybranym TŁ i RC}</i>	22

Załącznik 1. Oświadczenie

OŚWIADCZENIE

Niniejszym oświadczam, że przedłożone przeze mnie sprawozdania na temat wybranej organizacji, na których podstawie otrzymałam/tem zaliczenie z kursu Modelowanie procesów biznesowych organizacji - laboratorium i których jestem autorem/ współautorem^{*)}, nie zawierają plagiatów treści z innych sprawozdań oraz cytowani z innych opracowań dotyczących tematyki sprawozdań bez podania ich źródeł i autorów.

Wiadomo mi, że w przypadku stwierdzenia plagiatu w treści którejkolwiek z trzech części sprawozdania, konsekwencją jest brak zaliczenia kursu wszystkich współautorów sprawozdania.

L.p.	Nazwisko	Imię	Data	Podpis
1.	Liasota	Viachaslau	12.06.2024	
2.	Zołotarski	Oleg	12.06.2024	
3.	Charniak	Yana	12.06.2024	
4.				