**Текст доклада на тему: Специфика работы с крупными переводческими проектами**

**Слайд 1**

Меня зовут Ксения Горожанцева, я представляю на этой конференции агентство переводов Транслит, город Екатеринбург. Тема моего доклада: Специфика работы с крупными переводческими проектами

**Слайд 2**

Мой доклад будет основан на моем личном опыте, как менеджера переводческих проектов, и многолетнем опыте работы нашего агентства. В рамках моего выступления рассмотрим следующие вопросы:

1. Кто такой менеджер переводческих проектов, его качества и какие задачи он решает

2. Анализ переводческого проекта на примере проекта по тематике авиамашиностроение

2.1. вводные данные

2.2. планирование проекта, задачи подготовительного этапа

2.3. необходимые инструменты для ведения проекта

2.4. проблемы, с которыми менеджер может встретиться в процессе ведения проекта

2.5. инсайты, полученные во время работы над проектом

3. Результаты переводческого проекта и выводы

**Слайд 3**

**Менеджер переводческих проектов** – это специалист, который управляет проектами, это ключевое звено, соединяющее между собой множество процессов и людей. Иногда только лишь для одного заказа им приходится взаимодействовать с десятком специалистов. Поэтому он должен обладать очень многими навыками.

**Слайд 4**

Среди немаленького списка, мы выделил топ 4 качества менеджера переводческих проектов:

1. **Умение вести деловые переговоры:**  
   Одно из самых нужных качества в любом бизнесе. Менеджеру просто необходимо иметь такой навык, так как в итоге хороший результат должен получить и клиент, и компания. Он должен грамотно обсудить все условия, тарифы как с клиентом, так и с переводчиком, а это большая ответственность. В любой ситуации, менеджер должен учитывать все пожелания заказчика и исполнителя, а в результате – находить альтернативу для обоих.
2. **Внимательность:**  
   Способность прислушиваться к клиентам имеет решающее значение для обеспечения качества обслуживания по ряду причин. В любом бизнесе, переводческий не будет исключением, важно показать высокий уровень обслуживания. Сюда входит в первую очередь качественный перевод, соблюдение сроков, приемлемая цена, и внимательность к деталям. Менеджер переводческих проектов является ключевым звеном в цепочке клиент-переводчик-редактор-корректор-другие исполнители и должен внимательно выслушать и понять запрос клиента, чтобы далее передать его в работу исполнителям.
3. **Знания и опыт:**  
   Хороший менеджер по работе с клиентами должен разбираться во всех тонкостях дела, которым он занимается. Он знаком с целями и задачами компании и воплощает их в жизнь. Недопустима для организации ситуация, когда менеджер оказывается менее осведомлён о деятельности компании, чем её клиент. Качество подготовки кадров компании напрямую указывает на качество оказываемых компанией услуг.
4. **Готовность учиться:**  
   Несмотря на то, что это самый обобщенный навык из приведенного списка, он является одним из самых важных. Потому что желание учиться обеспечивает основу для развития остальных профессиональных навыков. Необходимо быть готовым изучать специфику деятельности, стремиться к усовершенствованию коммуникаций и стараться правильно реагировать на запросы клиентов.

**Слайд 5**

Менеджеры проектов отвечают за то, чтобы проекты были выполнены в срок, в нужном качестве и без превышения бюджета, планируют все этапы работ, ставит задачи исполнителям, распределяет время и деньги, предупреждает риски и решает проблемы. У проекта есть команда, и менеджер проектов в этой команде главный. Расскажем подробнее о задачах, которые решает менеджер переводческих проектов:

1. Взаимодействие с клиентами;
2. Оценка проектов и планирование всех работ по нему;
3. Подбор и распределение исполнителей из имеющейся команды переводчиков, редакторов, корректоров, верстальщиков;
4. Составление технических заданий для исполнителей;
5. Контроль качества и сроков выполнения проекта;
6. Финальная сдача проекта и подведение итогов

**Слайд 6**

На примере переводческого проекта хотела бы проанализировать один из наших заказов на перевод документации по тематике авиамашиностроение.

**Слайд 7**

Дано:

* заказ разместил один из ключевых клиентов
* есть команда переводчиков для этого клиента
* запрос на перевод руководства по техническому обслуживанию компонентов для двигателей (2 шт.), сервисного бюллетеня (1 шт.)
* файлы имеют 2190 физических страниц
* на перевод 997,8 переводческих страниц
* по смарткату с учетом повторов 460,6 стр.
* срок на выполнение этого объема 1 календарный месяц
* обязателен контроль качества перевода специалистами из ОКБ (опытное конструкторское бюро)

**Слайд 8**

Работа по проекту строилась следующим образом:

1. Планирование Подбор исполнителей Согласование с клиентом Запуск развёрстки
2. Запуск перевода Согласование глоссария Создание задач исполнителям
3. Этап перевода Параллельная редактура перевода
4. Этап верстки Проверка верстки Финальная проверка Подсчет статистики по проекту
5. Сдача проекта Закрытие задач Сверка итогов в 1с

**Слайд 9**

Рассмотри необходимые инструменты для планирования и ведения проекта, которыми мы пользовались:

**Слайд 10**

Гугл-док Калькулятор: здесь наглядно можно увидеть бюджет проекта, прибыль, стоимость для клиента, трудозатраты на исполнителей, рентабельность клиента, соответствие финансовых показателей целям компании

**Слайд 11**

Таблица по исполнителям: можно рассчитать трудозатраты на исполнителей и подобрать подходящую под бюджет клиента команду

**Слайд 12**

Диаграмма Ганта — это визуальное представление графика работ, построенное согласно плану проекта. На ней отражены задачи и последовательность их выполнения. График работ состоит из ряда отрезков, размещённых вдоль временной оси. Каждый из них соответствует отдельной задаче или подзадаче. Начало и конец отрезка соответствуют моменту начала и завершения работы по задаче. Длина отрезка — продолжительность работ.

**Слайд 13**

Таблица распределения объёма по исполнителям по частям: используется с целью подсчета объема, распределения его по исполнителям к определенному сроку, отслеживания прогресса перевода.

**Слайд 14**

Список задач на каждом этапе, так называемый TO-DO list используется для отслеживания задач на разных этапах, чтобы ничего не забыть, не упустить и все было сделано.

**Слайд 15**

К дополнительным инструментам мы бы отнесли:

* Глоссарий
* Чат переводчиков
* Чат менеджеров и редакторов
* Ссылки под рукой

**Слайд 16**

Проблемы, с которыми менеджер встретился в процессе ведения проекта

* Локальные поломки в SmartCAT - поломка шкалы прогресса и подсчета статистики. Решение - через службу поддержки
* Проблемы с техникой – файлы тяжелые, не все компьютеры исполнителей тянули работу с ними. Решение – дробили файлы на более мелкие на части
* Игнорирование инструкций – один переводчик игнорировал согласованный перевод некоторых терминов. Решение: постоянное обращение внимания исполнителей к глоссарию
* Неправильная оценка своих сил исполнителями – исполнители взяли на себя больше переводческих страниц, чем смогли выполнить, согласно графику и срокам промежуточных сдач. Решение: перераспределение объема.
* Несоблюдение сроков промежуточных сдач – переводчики параллельно брали другие заказы в работу от других менеджеров нашей компании, хотя срок и время по данному проекту были очень сжаты. Решение: ежедневный контроль хода работы и % выполненного перевода, перераспределение объема
* Надежда на редактора - хороший переводчик также должен обеспечить качественный перевод с точки зрения грамматики, синтаксиса и пунктуации. Но, конечно, именно в задачи редактора входит проверка и устранение подобных ошибок. Некоторые переводчики оставили свой перевод без вычитки, тем самым нагрузив редактора еще больше.
* Проблемы со здоровьем – болезнь переводчика. Решение – пришлось перераспределять объемы между командой исполнителей и вводить в проект дополнительного переводчика.

**Слайд 17**

**Инсайты проекта:**

* Уделять время планированию – лучше потратить больше времени на начальном этапе, чем получить больше проблем уже в процессе ведения проекта или при сдаче
* Гугл-документы как основной инструмент планирования
* Обсуждение проекта с исполнителями до начала работ
* На этапе запуска в работу освобождение от любых других рабочих задач, упор только на этот проект
* Ежедневный контроль хода работы
* Быть в постоянном контакте с клиентом
* Важность качественной разверстки
* Перепроверять реальность сроков исполнителей
* Рассылка новостей по проекту переводчикам
* Всегда иметь запасной план и временной запас на форс-мажоры

**Слайд 18**

**Результаты проекта:**

* Перевод сдан в срок
* Перевод прошел контроль опытным конструкторским бюро клиента и был принят
* В работе над проектом было задействовано 9 человек
* Далее было принято от клиента продолжение этого проекта на 1 800 переводческих страниц

**Слайд 19**

Благодарю за внимание, готова ответить на ваши вопросы.

По QR-коду вы можете перейти на наш сайт и ознакомиться с другими нашими кейсами.