

Битва за качество

Демид Тишин,
бюро переводов «Окей»

Качество услуги

Услуга = обслуживание + продукт (перевод)

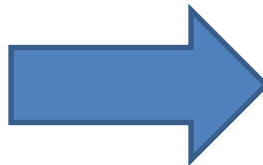
Качество услуги = {
качество обслуживания
качество исполнителей
качество процесса

По каждому параметру обеспечиваем 3 процесса:

✓ исполнение

✓ измерение

✓ улучшение



Довольный клиент

Качество обслуживания

- ✓ Удобные средства связи
- ✓ Дружелюбность и вежливость сотрудников
- ✓ Предоставление предварительной информации
- ✓ Понимание потребностей клиента
- ✓ Уведомление о ходе работ
- ✓ Соблюдение сроков
- ✓ Соответствие нужному уровню качества
- ✓ Предоставление примечаний и пояснений клиенту

Качество обслуживания

Исполнение:

- ✓ инструкции по общению с клиентами
- ✓ индивидуальная работа с менеджерами по работе с клиентами
- ✓ позитивная реакция на претензии клиентов

Измерение:

- ✓ Ежемесячные опросы клиентов

Профессионализм переводчиков:

Исполнение:

- ✓ Активный поиск квалифицированных исполнителей
- ✓ Подробный учет переводчиков, тематических и литературных редакторов в специальной базе данных

Измерение:

- ✓ Проверка тестовых заданий по системе TQM

Качество

технологического процесса:

Исполнение:

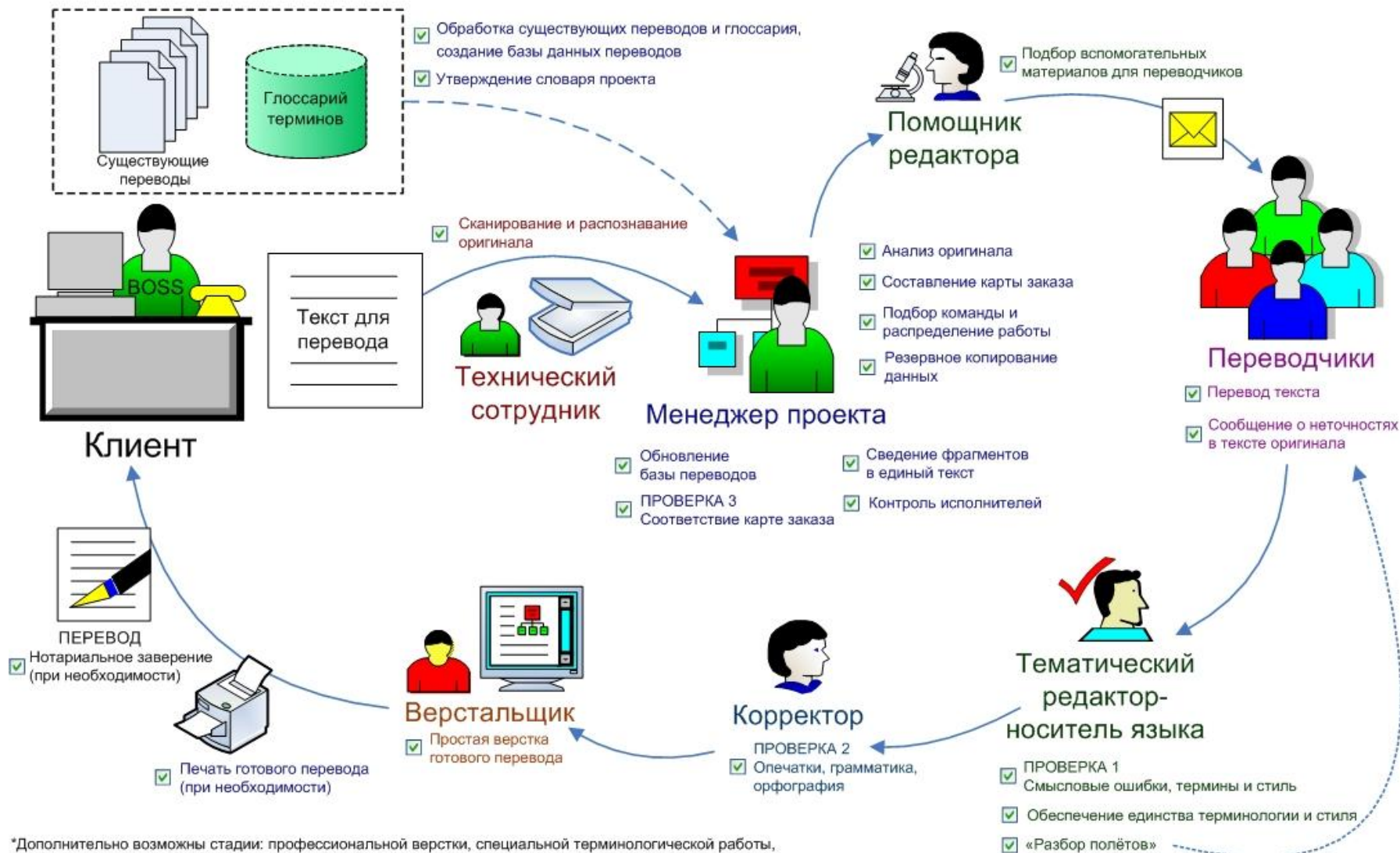
- ✓ Обязательное тематическое и литературное редактирование
- ✓ Рабочие инструкции для переводчиков, редакторов и т.д.
- ✓ Подготовка вспомогательных материалов
- ✓ Обратная связь исполнителям по итогам проекта

Измерение:

- ✓ Измерение качества перевода на выходе и на разных стадиях процесса по системе TQM

Предлагаемый технологический процесс:

Схема работы Бюро переводов «Окей» по письменному переводу*



*Дополнительно возможны стадии: профессиональной верстки, специальной терминологической работы, веб-дизайна, копирайтинга, специальных консультаций и т.д.

Система количественной оценки качества перевода

Translation Quality Metric

Чем меньше ошибок, тем лучше перевод!

Составляющие системы:

- ✓ Проверяющий (компетентный и беспристрастный)
- ✓ Процедура проверки, дающая повторяемые и воспроизводимые результаты
- ✓ Классификатор ошибок с указанием относительного «веса» каждой ошибки
- ✓ Форма оценки

Система количественной оценки качества перевода

Translation Quality Metric

Преимущества:

- ✓ объективная количественная оценка качества переводов;
- ✓ формализованная процедура оценки;
- ✓ удобство предоставления обратной связи;
- ✓ возможность подстройки под конкретные условия (специфику проекта) – гибкий подход к принятию решения;
- ✓ удобство сохранения и использования результатов, наглядное представление о сильных и слабых сторонах переводчика.

Система количественной оценки качества перевода

Translation Quality Metric

Недостатки:

- ✓ необходимость дополнительной методической работы (создание классификатора ошибок, разработка формы и процедуры оценки, «калибровка» весов ошибок);
- ✓ необходимость заполнения формы при оценке тестового задания;
- ✓ данная методика не вполне подходит для оценки перевода таких типов текста, где от переводчика требуется высокий уровень креативности (маркетинг, реклама и т.п.)

Спасибо за внимание.

Вопросы?