

[otlichnici.ru](http://otlichnici.ru) | [info@otlichnici.ru](mailto:info@otlichnici.ru)

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ САМООРГАНИЗАЦИИ .....	5
1.1. Понятие и сущность самоорганизации .....	5
1.2. Виды и элементы самоорганизации .....	9
1.3. Особенности внедрения самоорганизации в деятельность организации ..	13
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДЫ ООО «ЛИНГВИСТ» И ОСОБЕННОСТЕЙ САМООРГАНИЗАЦИИ .....	18
2.1. Характеристика внутренней среды ООО «Лингвист» .....	18
2.2. Характеристика внешней среды ООО «Лингвист» .....	23
2.3. Особенности самоорганизации и самоуправления в ООО «Лингвист» и достижения согласованности между ними .....	24
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	27
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	30

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы курсовой работы связана с повышенным интересом к процессам самоорганизации, которая часто существует в коллективе совместно с формальной управленческой деятельностью. Самоорганизация открывает новые возможности управления на другом уровне, когда члены коллектива образуют команду с большой автономией. Организация в целом становится более устойчивой и конкурентноспособной. Важная роль при самоорганизации отводится отдельной личности, ее способности к саморазвитию, планированию своей деятельности. Конечной целью становится выработка сознания важности бережного отношения к труду, необходимости собственного развития и образования. В итоге создается самоуправляемая команда, которая выполняет все функции коллектива без контроля извне.

Цель работы — изучение особенностей самоорганизации в организации.

Задачи курсовой работы:

- изучить понятие и сущность самоуправления;
- исследовать сущность, виды, модели самоорганизации;
- обобщить подходы к процессу самоорганизации предприятия;
- охарактеризовать внешнюю и внутреннюю среду организации ООО «Лингвист»;
- изучить особенности развития ее организационной культуры.

Объект исследования курсовой работы — самоорганизация как процесс и как явление и роль личности в этих категориях.

Предмет исследования курсовой работы — теоретико-прикладные аспекты внедрения самоорганизации в организацию.

Для решения поставленных задач применялись следующие методы: метод системного подхода, структурно-логический метод, графический метод, табличный метод.

Теоретической основой курсовой работы послужили научные труды отечественных и зарубежных ученых в области теории организации,

менеджмента (О.Н. Демчук, Т.А. Ефремова, Н.В. Кузнецов, Ю.Н. Лаплыгин, Г.Р. Латфуллин, Е.В. Песоцкая, В.И. Подлесных, А.В. Райченко, О.В. Русецкая, Л.А. Трофимова), данные (если использовались) статических и аналитических исследований по теме работы. Применялись следующие методы (выбираете и добавляете методы, какими пользовались): системный подход, структурно-логический анализ, графический и табличный методы

# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ САМООРГАНИЗАЦИИ

## 1.1. Понятие и сущность самоорганизации

Деятельность любой организации основывается на уставных документах, законодательных и нормативных актах, должностных инструкциях для персонала, отделов, цехов. Наряду со штатной управленческой деятельностью в организации происходят процессы, связанные с появлением неформальных лидеров, с несанкционированной организацией и управлением. Этот процесс и называется самоорганизацией. Они могут при определенных условиях помогать штатным процессам или мешать им [4, с. 134].

Несмотря на традиционный взгляд на теоретические и практические вопросы организации и управления различными предпринимательскими организациями, особое внимание в современном мире уделяется именно теме самоорганизации. Самоорганизация – это такая форма организации, при которой нельзя выявить определенного главу, направляющего лидера, жесткую руку определенного человека. Так, в последние несколько десятилетий появилась синергетика, или учение о взаимодействии, – особая область, в которой все указанные вопросы трактуются междисциплинарно. Модель формирования синергетического эффекта представлена в приложении А.

Под самоорганизацией принято понимать упорядочение неких элементов в системе благодаря совместному взаимодействию и тесным отношениям отдельных составляющих, который приводит к изменению функциональной, элементной, организационной и временной структуры системы. Это можно наблюдать в любой системе. При этом самоорганизация становится основным процессом изменения всех сложных систем.

В привычном понимании самоорганизация становится фактом установления особой организованности, порядка благодаря тесному и слаженному взаимодействию составляющих внутри самой системы без вмешательства извне, примером могут быть действия населения при пожаре, катаклизмах, передвижениях табунов животных, полет птиц и т.д.

Самоорганизация – способность функциональной, элементной и структурной составляющей предпринимательской структуры к саморазвитию, самозарождению, при этом источником происходящих изменений становятся силы, являющиеся составной частью самой системы, т.е. внутренняя энергия.

Самоорганизация персонала в предпринимательских структурах предполагает:

- существование заведомо установленной цели, достичь которую коллектив стремится самостоятельно, самоорганизуясь вокруг неё, опираясь на главенство креативных решений, инновационных методик профессиональный рост и повышение престижа трудовой деятельности;

- гибкость, изменчивость и адаптивность структур управления, при этом административные методы вытесняются социально-психологическими и организационно-управленческими, жесткие иерархические структуры сменяются гибкими сетевыми, а самоорганизация проявляется в том, что небольшие самостоятельные подразделения (команды) в повседневной деятельности не связаны бюрократическими структурами, которые препятствуют процедурам согласования решений по вертикали и горизонтали;

- диверсификацию, децентрализацию, повышение производительности каждого, сопричастность к принятию решений и новую трудовую мотивацию;

- многоцелевое использование производственных мощностей, передачу информации, ноу-хау и т.д.;

- самообразование, самовоспитание, самоконтроль;

- саморазвитие как переход на новый уровень организации, выработка новых целей и смена структуры.

Соблюдая все названные условия и критерии предпринимательская структура сможет достичь уровня крупной корпорации и будет неуклонно развиваться.

Самоорганизация любого процесса обеспечивается за счет самостоятельной работы обученных, высококвалифицированных работников.

Самостоятельная работа (самоорганизация) – это планируемая работа сотрудников, выполняемая по заданию и при методическом руководстве менеджера, но без его непосредственного участия [7, с. 185].

Основная цель самостоятельной работы членов коллектива – воспитание сознательного отношения к труду, к восприятию новых теоретических и практических сведений, выработка привычки к постоянному и непрерывному физическому, креативному и мыслительному труду. Самоорганизация создается и подпитывается в процессе обучения, ротации, самостоятельной работы, самообучения и стажировок.

«Никакие знания, не ставшие объектом собственной деятельности, не могут считаться подлинным достоянием человека». Именно самостоятельная работа вырабатывает привычку заниматься самообразованием, самообучением.

Осознать важность собственного места и роли в предпринимательской структуре самому сотруднику и менеджеру помогает восприятие необходимости установления свойств самоорганизации. Именно поэтому приоритет в текущем веке отдается самообучению кадров и ротации. В связи с этим существенно изменяются роли менеджера и сотрудника:

- сотрудник самостоятельно устанавливает, чему и каким образом ему нужно учиться;
- менеджер должен пристально присматриваться к сотрудникам и перенаправлять их интерес и познавательную активность в ту или иное русло;
- менеджер становится не главным источником информации и знаний, как было раньше, а выступает как наставник, проводник;
- менеджер и работник становятся равноправными субъектами процессов в предпринимательских структурах;
- самым важным условием и показателем оценивания обучения и воспитания является неуклонный рост развития сотрудника.

Следовательно, организация и самоорганизация являются двумя сторонами одного процесса – организационного, самостоятельное обучение

является добавочным к первичной организации, которая формируется сознанием и волей людей (руководителей и менеджеров разного уровня).

В развитых странах мира наступает эпоха постоянной самоорганизации. В предпринимательских структурах ставка делается на команды, а не на иерархические отношения. Прежде всего команды становятся точкой отсчета воплощения всех процессов самоорганизации. Именно благодаря обучению, самообучению и ротации в развитых предпринимательских структурах вырабатываются все необходимые условия для полного запуска механизмов групповой самоорганизации, благодаря взаимодействию между составляющими ПС элементами.

Однако, цивилизация в результате эволюции поставила самоорганизацию в подчинение формализованным иерархическим процессам на уровне государственного и любого корпоративного управления. Более того, управление часто подменяет собой самоорганизацию, причем далеко не лучшим образом [7, с. 186].

При самоорганизации необходимо прежде всего существование субъекта, который и осуществляет ее реализацию. Однако любая субъективная организация находит свое начало и реализацию прежде всего относительно самого субъекта. Эти постулаты и поясняют главенство самоорганизации социально-экономических систем.

В реальной жизни организацию окружающего мира можно рассматривать как результат достижения определенного уровня самоорганизации, что обуславливает необходимость адекватного представления ее содержания. С этих позиций самоорганизация представляет собой предтечу, совершенно необходимое начало любой организации вообще. Понятно, что и это заключение относится непосредственно к социально-экономическим системам, и прежде всего к индивидууму, с которого авторы и начинают исследования самоорганизации [6, с. 247].



## 1.2. Виды и элементы самоорганизации

Традиционно самоорганизацию изучают как процесс и как явление.

Самоорганизация как процесс базируется на создании, сохранении или устранении комплекса процессов, которые являются результатом появления крепких и нерушимых производственных и межличностных отношений в коллективе путем самостоятельного выбора определенных мер и установок.

Самоорганизация как явление – это комплекс составляющих (неформальные структуры управления, участники этого процесса, ресурсы и т.д.), которые являются средством осуществления поставленной цели или программы. К таким элементам относятся неформальные структуры управления, участники этого процесса, ресурсы и т.д. В зависимости от объекта управления выделяют техническую, биологическую и социальную самоорганизацию [4, с. 135].

Техническая самоорганизация как процесс представляет собой автоматическое изменение комплекса мер при изменении характеристик управляемого объекта, цели управления. Техническая самоорганизация как явление - это совокупность вариантных интеллектуальных систем, которые могут обусловить действенные функции. При поломке одного оборудования ему на смену приходит новое.

Биологическая самоорганизация как процесс представляет собой меры, которые обусловлены наследственными факторами для обеспечения жизнедеятельности существ. Как явление биологическая самоорганизация представляет собой явные видоизменения в окружающей среде, которые необходимы для выживания.

Социальная самоорганизация как процесс становится толчком к существенному изменению общества к лучшему, к воцарению таких отношений между людьми, которые приводят к воспитанию ответственности за свои действия и поступки близких, доброго отклика на нужды людей. Социальную самоорганизацию можно приобрести в процессе жизни.

Самоорганизация может быть представлена в трех видах: самовоспитание, самообучение и самоконтроль. Социальная самоорганизация – неизбежный и неотвратимый действенный процесс как в формальных, так и неформальных организациях. Результатами социальной самоорганизации могут быть повышение личного авторитета, улучшение состояния здоровья, приобретение новых неформальных источников информации, лучшая организация труда, повышение уровня заработной платы [4, с. 136].

Самовоспитание – это самостоятельное изменение характера. Оно проявляется в активной жизненной позиции человека как индивидуума и как социальной личности. Самовоспитание предполагает выработку позитивного взгляда на мир, установление положительных и правильных во всех отношениях норм поведения, преодоление всяческого отрицания негативных эмоций.

Самообучение – это искреннее и непреодолимое желание самостоятельно изучать новый, необходимый в работе материал, усваивать информацию с целью развития собственной личности, преодоления информационных преград, осознание необходимости стремительного прогресса и стремления к новым вершинам знания.

Самоконтроль – это соотнесение полученных результатов с эталонными, осознание возможности профессионального роста, это оценка своих действий отдельным индивидом, коллективом или в целом организацией. Проявляется самоконтроль в самоанализе, самоотчете. Результаты не зависимо ни от кого самоконтроля могут быть разными – соответствовать или не соответствовать образцу, соотноситься или не соотноситься с внешним контролем.

Социальная самоорганизация может быть личной и коллективной.

Личная самоорганизация в большей мере рассматривается в психологии и только частично в рамках теории организации в плане информационного обеспечения и формах самоорганизации. Проявляется самоорганизация прежде всего в эффективном планировании своего рабочего дня, в разумном сочетании и чередовании работы и отдыха.

Коллективная самоорганизация может создаваться, возникать при выполнении работ в некоторых отделах, отдельных цехах, частных лабораториях и т.д. Это, как правило, частные, индивидуальные поступки отдельного человека или общности людей, желающих помочь, например, в сложной жизненной ситуации, проявить определенную степень заботы о коллегах, выразить ее в моральном и материальном плане.

Социальная самоорганизация – очень важный и даже необходимый процесс во всех типах организаций. Она свойственна и отдельному человеку, и группе лиц, и целому коллективу. Социальная самоорганизация нуждается в одобрении человеком и коллективом, в правильной мотивации.

Количественно и в цифровом эквиваленте можно оценить только экономическую самоорганизацию, а остальные, не менее важные, - качественно по мере и степени удовлетворения затрагиваемых потребностей и интересов инициатора этой самоорганизации.

Результатами социальной самоорганизации могут быть повышение личного авторитета, улучшение состояния здоровья, приобретение неформальных источников необходимой информации, лучшая и более целесообразная организация труда, повышение уровня заработной платы и т.д.

Условиями самоорганизации являются прежде всего следующие факторы:

1. открытость систем (открытая система непрерывно и постоянно выполняет ввод и вывод вещества, энергии и информации во внешнюю среду);
2. нелинейность системы (что означает переход системы из одного устойчивого состояния в другое);
3. неравновесность и необратимость процесса развития систем (неоднородность свойств и характеристик в частях системы, неравновесные системы необратимы);
4. продолжительная длительность процесса эволюции системы (результаты деятельности системы проявляются через такие критерии как производство, рынок, деньги только в течение длительного времени);

5. целенаправленная организация, согласованное действие элементов системы, адаптированное на воздействие внешней среды [7, с. 128].

Эффективность социальной самоорганизации зависит от набора личных качеств человека [4, с. 136].

С видами и элементами самоорганизации тесно связаны принципы самоуправления:

1. Принцип вторичности: самоуправление обязательно должно быть вторичным процессом в организации после формализованного традиционного управления, обязательно существующего в любой организации. Исключение на самой ранней стадии составляют неформальные организации, например, объединения творческих личностей, таких, как индивидуальные коллекционеров или группы художников, так как для них самоорганизация и самоуправление являются начальным элементом процесса их объединения.

2. Принцип мягкой регламентации: процесс самоуправления должен быть обязательно определен и регламентирован на законодательном уровне различными документами - актами и положениями - только по самым важным, ключевым элементам деятельности (это сфера деятельности членов коллектива, связанная с международными нормами и ограничениями, например, управленческая деятельность должна неуклонно способствовать всемерной защите прав человека, получению стабильной финансовой прибыли).

3. Принцип сочетания управления и самоуправления: в любой организации, независимо от характера ее деятельности и статуса, формализованное управление и самоуправление должны разумно сочетаться на каждом уровне управления. Данный принцип основан на том, что для достижения взаимодействия между руководителем и подчиненным необходимо удовлетворять потребности и интересы как человека, так и самой организации [4, с. 135].

### 1.3. Особенности внедрения самоорганизации в деятельность организации

Самоорганизация многими людьми, сведущими в области процессов организации и управления, воспринимаются именно как синонимы. При этом как ученые, так и практики настойчиво выделяют важность и необходимость достижения высокого уровня развития субъекта управления, что само по себе является неременным признанием соответствующего уровня организации. Самое обычное изучение и исследование организации поведения отдельной личности показывает, что для нее самоорганизация является прежде всего одной из составляющих действий проявления самоуправления и, значит, не осуществляется независимо.

Так как управление является процессом, складывающимся из последовательности необходимых стадий: целеполагания, анализа, выявления противоречий, разработки и принятия решения и его реализации, то важно знать, что самоорганизацию можно выделить на каждой из них. Это обстоятельство является первым признаком отличия самоуправления от самоорганизации. Этот признак очень важен, однако он не является достаточным в связи с тем, что сам факт осуществления управления является фактом влияния и давления со стороны управляющих органов на создание определенной ситуации в коллективе.

Самоуправление означает непосредственное участие объекта в разработке, принятии и реализации решения в организации [6, с. 328].

Самоорганизация обычно не базируется на четко и строго определенной совокупности действий, а скорее происходит без учета определенного опыта, на основе приспособления, учета, отработки и использования самых действенных и продуктивных форм планирования и осуществления планов.

Самоуправление базируется на активизации внутреннего резерва в плане определения и осуществления линии поступательного развития организации.

Это априори не присуще самоорганизации, так как обычно она осуществляется стихийно, сиюминутно, в режиме «онлайн», то есть в определенной форме является составляющей самоуправления. Однако и в

настоящий момент процесс взаимодействия самоорганизации и самоуправления носит характер временного облегчения, не обеспечивающего выход из затруднительного положения. В связи с приведенными фактами возникает потребность детального описания взаимодействия и соотношения самоорганизации и самоуправления.

При внедрении самоорганизации и самоуправления в деятельность организации необходимо учитывать многие факторы. Весьма целесообразным является учет следующих принципов. Для того, чтобы организация могла эффективно осуществлять поставленные цели, следует опираться на приоритет, во-первых, принципа вторичности самоуправления. Ни в одной организации, созданной в интересах общества, для решения хозяйственных и общественных нужд, самоуправление только встраивается в существующую структуру, которая находится под общим государственным управлением. Любая организация, не следующая принятым государственным законодательным актам, подлежит устранению. Существование организации с абсолютным самоуправлением не представляется возможным на практике. Любая деятельность предпринимателя может осуществляться лишь в системе разрешенных сфер деятельности и налоговых регламентов.

Следуя принципу сочетания управления и самоуправления, необходимо соединять указанные понятия на каждом этапе и каждом уровне в неременном соответствии с интересами и нуждами команды сотрудников.

Согласно принципу мягкой регламентации самоуправления не может быть строго ограничено законодательными актами и положениями организации, жесткие правила могут касаться только самых важных направлений ее деятельности, иначе самоуправление теряет свою суть.

Целесообразно то, что любая организация и ее подсистемы подвергаются не только управляющему влиянию извне, но и в связи со своей автономностью выдвигают законы внутреннего взаимовлияния и взаимодействия. Иными словами, управление заключается во внешнем влиянии, являющимся уже

наработанным, спущенным сверху, а самоуправление – это выработка самим коллективом внутреннего влияния. Ясно, что и при существовании централизованного управления есть место осуществлению разной степени организации, так как всегда есть влияние человеческого фактора и индивидуальных черт.

В реально существующих условиях ресурсы самоорганизации создаются, осуществляются и развиваются объединенно, совместно или во взаимодействии. Для осуществления этого факта необходимо производить их взаимовлияние и синтез в рамках любого предприятия, объединения как социальной организации. Особенно ярко это видно на примере формирования и развития корпоративного взаимодействия в организации [6, с. 329].

Самоорганизация и самоуправление играют две важные роли:

1) Компенсируют неохваченные области управления в случае недостаточно профессионального управления.

2) Иницируют развитие искусственного (формального) управления и организации [4, с. 135].

Главным условием существования предпринимательских структур как единых систем являются люди, которые устанавливают в процессе труда организационные, управленческие и межличностные отношения. «Все хозяйственные операции, – пишет Ли Якокка, – можно в конечном счете свести к обозначению тремя словами: люди, продукт, прибыль. На первом месте стоят люди. Если у вас нет надежной команды, то и из остальных факторов мало что удастся сделать». Объединение работников нижних уровней в команды необходимо для того, чтобы включить их в процесс принятия важного решения, которые касаются деятельности коллектива в общем и их самих в частности. Все это приводит к значительному повышению производительности труда.

Безусловно, нельзя не принимать во внимание общепризнанные и инновационные методы управления, но осознание важности и необходимости явлений самоорганизации в развитии предпринимательских структур помогает

осознать по-другому участие и роль как менеджера, так и сотрудника степени участия в общем процессе, по-новому трактовать происходящее и снять ряд вопросов, кажущихся при общепринятом подходе невыполнимыми и недостижимыми.

Высшей формой самоорганизации является самоуправление.

Самоуправление – это автономное, независимое осуществление своей деятельности и прогрессивное движение предпринимательской структуры или ее частей (команды, группы или одного человека). При этом самоуправление предполагает, что все важные процессы планирования, организации, координации, мотивации и контроля, которые необходимы для повышения производительности труда предпринимательской структуры, выполняются самостоятельно членами коллектива, включенными в команду.

Саморегулирование – это самостоятельная выработка ответной реакции системы на влияние извне, которое тормозит привычное осуществление ее деятельности. Саморегулирование достигается с помощью оперативной информации, обратной связи и осуществляется в форме самонастройки и самоорганизации [7, с. 187]. Самоуправление направлено на индивидуальное решение важных задач, поиск механизмов и способов их решения. Самоуправление помогает осуществить стремление отдельного человека и в целом команды к свободному проявлению творческих способностей и самовыражению. Именно благодаря грамотному соотношению целенаправленного управления и самоуправления, управления и саморегулирования возможно достижение планируемых целей и конкурентоспособности.

Поэтому самой важной задачей современной организационной науки и является исследование взаимоотношений между процессами централизованного управления и стихийной самоорганизации, поиск самого удобного для всех варианта соотношения организации и самоорганизации.



Невысокая производительность труда на отечественные предпринимательские структуры обычно связана с низким вниманием к очень важным проблемам осуществления самоорганизации как со стороны руководства, так и со стороны самого сотрудника.

Так, на западе часто крупные компании поощряют руководителей отдыхом семьями. Примером различного поведения на отдыхе могут послужить случаи с двумя сотрудниками. Один из них в полной мере наслаждался спокойствием и отдыхом, а второй был постоянно на связи и решал вопросы деятельности предприятия.

После окончания отдыха и возвращения обоих сотрудников компания приняла решение уволить не сумевшего отключиться от насущных проблем предприятия и постоянно принимавшего решения одного руководителя и повысить по служебной лестнице второго руководителя, который сумел обеспечить слаженную работу коллектива в свое отсутствие и соответственно продемонстрировать высокий уровень самоорганизации команды. Первый руководитель проявил авторитарный стиль. В результате без руководителя коллектив не справился с работой [7, с. 188].

Самоорганизация и самоуправление тесно взаимосвязаны. Вместе самоорганизация и самоуправление очень важны, так как восполняют недостатки внешнего управления и способствуют развитию формального управления. Прежде всего надежная команда способствует развитию предпринимательской структуры.

## 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДЫ ООО «ЛИНГВИСТ» И ОСОБЕННОСТЕЙ САМООРГАНИЗАЦИИ

### 2.1. Характеристика внутренней среды ООО «Лингвист»

Общество с ограниченной ответственностью «Лингвист», 295021, Республика Крым, город Симферополь, улица Тополёвая, дом 39.

Форма собственности: частная. Размер: малое предприятие.

Уставный капитал: 10000Р. Внутреннее финансирование, осуществляемое благодаря прибыли, амортизации и оптимизации бизнес-процессов.

Миссия: содействовать лучшему общению людей.

Цель: обучить новым знаниям, умениям и навыкам, с которыми можно жить и работать, предоставить выбор между различными видами услуг.

Виды экономической деятельности:

Основной вид деятельности:

74.30 Деятельность по письменному и устному переводу

Дополнительные виды деятельности:

82.19 Деятельность по фотокопированию и подготовке документов и прочая специализированная вспомогательная деятельность по обеспечению деятельности офиса

82.99 Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки

85.41.9 Образование дополнительное детей и взрослых прочее, не включенное в другие группировки

Характеристика услуг:

Номенклатура: перевод документов, языковые курсы для детей и взрослых, обучение иностранным языкам, улучшение риторики, подготовка к международным экзаменам и ЕГЭ по английскому языку.

Ассортимент:

- бюро переводов: нотариальный перевод документов, письменный перевод документов, устный перевод, хранение выполненных письменных

переводов в архиве, услуги по содействию в проставлении штампа «апостиль», содействие в получении справок о тождестве имен и несудимости, услуги получения дубликатов документов, выданных органами ЗАГС, услуги переводческой практики;

- образовательный центр:

- услуги по организации и проведению экзаменов: комплексные экзамены для иностранных граждан по русскому языку, истории России и основам законодательства Российской Федерации для получения разрешения на работу, патента, получения разрешения на временное проживание, получения вида на жительство; экзамен по приему в гражданство Российской Федерации; экзамен по русскому языку в системе ТРКИ;

- подготовка к Кембриджским экзаменам: для детей; общий английский; профессиональный; для преподавателей; подготовка к IELTS;

- курсы английского, французского, немецкого, итальянского, испанского, арабского, турецкого, польского, китайского и русского языков;

- подготовка к ГИА, ЕГЭ, ОГЭ по английскому языку;

- подготовка к школе;

- риторика (развитие речи).

Назначение: помощь в предоставлении услуг перевода любого вида документов и обучение языкам для дальнейшего применения приобретенных навыков в жизни.

Свойства:

- неосвязаемость услуг, предоставляемых образовательным центром;

- качество услуг напрямую зависит от личностных характеристик как работника, так и потребителя;

- производитель услуг одновременно является ее продавцом;

- неотделимость услуг от их производителя, который оказывает их при непосредственном контакте с потребителями;

- невозможность обеспечить длительное хранение образовательных услуг.

Характеристика основного бизнес-процесса:

Этапы технологии производства:

- Бюро переводов:

Прием необходимых документов.

Обработка профессионалами заказа: перенос необходимой информации на бумагу или устная обработка.

Предоставление заказчику готового заказа и сохранение его в архиве.

- Отдел образовательного центра:

Разработка программ обучения на основе уникальных учебных пособий, аудио, видео материалов, разработанных в Великобритании.

Кембриджская методика «присоединения», которая позволяет распределить абитуриентов в группы по уровню и возрасту и приступить к занятиям на следующий день после тестирования.

Применение разработанных программ обучения совместно с коммуникативной методикой в группах; специальных программ обучения индивидуально.

Гарантия овладения учениками "живым" английским и другими языками.

Этапы оказания услуг:

- Бюро переводов:

Прем клиентов в отдельном кабинете по предварительной договоренности или в момент обращения за услугой (при наличии свободных мест).

При желании клиент может попросить выпить (воду, кофе, чай) и перекусить сладким (бесплатно).

Если поступил заказ устного перевода, клиент получает услугу немедленно; при заказе письменного перевода и остальных предоставляемых бюро переводов услуг клиент оставляет заявку и спустя определенное время забирает заказ.

Каждая услуга сопровождается подписанием договора и хранится в архиве 2 года.

- Образовательный центр:

Прием абитуриентов и прохождение ими вступительного устного теста.

По результатам теста абитуриент может выбрать подходящую ему группу и имеет право на одно бесплатное занятие.

В соответствии с выбранным расписанием ученик приходит на занятия, где получает необходимые знания, а также навыки коммуникации и общения.

Характеристика основных используемых ресурсов:

- материальные: учебники и тетради, закупаемые для обучения, бумага для документов, электроэнергия для обеспечения всех работающих центров светом;
- персонал: 98 сотрудников: генеральный директор, руководящий организацией; главный бухгалтер; администраторы, занимающиеся вопросами обеспечения учеников и клиентов, необходимыми ресурсами; высококвалифицированные преподаватели, умеющие устанавливать контакт с группой и каждым учеником, владеющие международной методикой преподавания (достигается специальной программой подготовки преподавателей), обладающие высокой квалификацией (уровень владения языком подтвержден международными сертификатами FCE, CAE, CPE, TKT, CELTA, DELTA), преподающие язык более 5 лет, переводчики, обладающие навыками коммуникации и работы с документами;
- каждый кабинет оснащен стульями со складными столешницами, доской для письма, шкафом для верхней одежды, необходимой канцелярией и техникой для воспроизведения звуковой записи. Так же в кабинетах, где работают переводчики и администраторы, находятся компьютеры и принтеры для более быстрой работы. Все оборудование обновляется по мере необходимости и всегда соответствует требуемым нормам;
- площадь занимаемых помещений составляет от 40 до 60 м<sup>2</sup>;
- организация имеет логотип, представленный в приложении В, личный сайт, где находится вся необходимая информация, программу для контроля и хранения информации о клиентах и учениках, рекламные объявления на стендах

и зданиях. ООО «Лингвист» имеет высокую репутацию, обусловленную качественным предоставлением услуг. Для дистанционной работы используется бесплатное приложение «GoToMeeting».

Характеристика структуры управления:

ООО «Лингвист» имеет линейно-функциональную структуру управления, что способствует наиболее рациональному распределению видов деятельности и ресурсов для исполнения определенных задач. Организационная структура управления представлена на схеме в приложении Г.

Генеральный директор осуществляет контроль за администраторами, которые распределены по каждому филиалу (один администратор на один филиал), и несет ответственность за распространение рекламы, для чего могут быть задействованы рекламные компании. Также ген. директор ведет учет по результатам всех филиалов. Администраторы в свою очередь осуществляют контроль за распределением и использованием финансов и физического капитала, выполнением работы исполнителей. Так как организация не имеет большое географическое распространение и характеризуется малыми размерами филиалов, выполнение функций разных структурных подразделений допустимо одним лицом. Исполнительную роль выполняют преподаватели и переводчики, осуществляющие основные процессы оказания услуги.

Характеристика форм проявления организационной культуры:

- все сотрудники организации поддерживают дружеские отношения и вместе отмечают различные праздники;
- одежда у всех сотрудников удобная для них самих, но соответствующая классическим требованиям работы в офисе;
- макияж при необходимости неяркий и не привлекающий внимание;
- для лучшего развития и отдыха работников им предоставлена зона отдыха, где они могут свободно заниматься своими делами в специально отведенное время.

Этап жизненного цикла: зрелость.

## 2.2. Характеристика внешней среды ООО «Лингвист»

Факторы макросреды, оказывающие существенное влияние:

Демография. Изменение численности плотности населения напрямую влияет на спрос образовательных и переводческих услуг.

Культура. От духовного развития человека зависит его желание учиться и узнавать что-то новое, в том числе и иностранные языки.

Экономика. Повышение уровня инфляции, безработицы, кризиса и т.д. ведет к неспособности населения получать дополнительные платные услуги, что негативно сказывается на развитии организации.

Научно-технические факторы. Появление инноваций в сфере образования требует более профессионального и серьезного подхода к оказываемым услугам, что способствует их улучшению.

Потребители: юридические лица, работающие с иностранными потребителями; физические лица от 3 лет (преимущественно молодежь и подростки), со средним уровнем дохода.

Используемые каналы распределения — прямые, так как разработанные системы преподавания напрямую поступают потребителям в виде оказания услуги обучения или перевода документов. Все филиалы ООО «Лингвист» имеют яркие вывески, служащие одновременно и как реклама. Также реклама работает в интернете и на стендах в городах, где работает организация.

Основные конкуренты: My Holidays, Yes, English Style, Cleverest.

Преимущества перед конкурентами:

- возможность выбора оказания услуг не только в филиалах, но и онлайн;
- проверенная платежная система, соответствующая стандартам безопасности PCI DSS;
- вся необходимая информация доступна на сайте в сети Интернет, а также в официальных группах «ВКонтакте» и, кроме этого, консультацию можно получить в рабочее время, совершив телефонный звонок;

- индивидуальный подход к каждому клиенту, благодаря которому имеется возможность выбора обучения не только в подходящей группе, но и в подходящий период времени;

- узнаваемый логотип, который используется на сувенирных изделиях в периоды акций.

Основные поставщики: RegMarkets (центр интернет-торговли), Буква, Книжный дом.

Форма оплаты — безналичная. С данными поставщиками заключены договоры на приобретение канцелярии каждые два месяца; учебников и рабочих тетрадей каждые пять месяцев.

2.3. Особенности самоорганизации и самоуправления в ООО «Лингвист» и достижения согласованности между ними

Предпринимательская структура Общества с ограниченной ответственностью «Лингвист» в полной мере осознала важность внутреннего потенциала для развития, отказа от направляющей руки как единственного способа существования коллектива. Осуществление самоорганизации связано с соблюдением определенных условий. В обществе с ограниченной ответственностью «Лингвист» нет главенства определенной личности, берущей на себя роль организатора. Для самоорганизации персонала определена цель, к которой надо стремиться. Преподавательская команда обладает способностью к изменению, гибкостью структур управления, самостоятельной трудовой мотивацией. Коллектив свободен от бюрократических препон, осознает важность самообразования, самовоспитания, самоконтроля. Важная роль при самоорганизации и самоуправлении отводится отдельной личности, ее способности к саморазвитию, планированию своей деятельности. В итоге создана самоуправляемая команда, которая выполняет все функции коллектива самостоятельно.

Результатами деятельности ООО становятся улучшение организации труда, улучшение условий жизни и здоровья. Сотрудники Общества с



ограниченной ответственностью «Лингвист» сами определяют линию функционирования, опираясь на принцип вторичности, принцип мягкой регламентации, принцип сочетания управления и самоуправления.

Самоорганизация и самоуправление в Обществе с ограниченной ответственностью «Лингвист» тесно взаимосвязаны.

Динамика процессов самоуправления, его действенность в ООО «Лингвист», как правило, объясняется степенью проявления потенциальных качеств лидера у каждого работника.

Степень сочетания самоорганизации и самоуправления находится в прямой зависимости от манеры поведения членов коллектива в отдельности, от манеры поведения групп людей и в целом от способа ведения политики и ее проявления со стороны руководства в каждом конкретном случае. Самоуправление, как известно, обозначает, что члены коллектива управляют сами собой. Общество с ограниченной ответственностью «Лингвист» осознает необходимость тех или иных действий, анализирует возможные способы их реализации, планирует манеру поведения, видит определенную цель и намечает пути ее достижения, принимая то или иное решение.

Можно сделать вывод о том, что результативность деятельности Общества с ограниченной ответственностью «Лингвист» как определенной системы зависит в первую очередь от самого важного ресурса – человека. Эффективность самоорганизации и самоуправления в Обществе с ограниченной ответственностью «Лингвист» напрямую связана с тем, что в современных условиях господства информации создана особая команда, сила и потенциал которой основываются на ресурсах интеллекта человека, его знаниях. В ООО «Лингвист» отдельная личность не рассматривается только как производитель или потребитель. Каждый член команды может достичь роли управляющего. Причем по мере взаимодействия членов коллектива участие каждого сотрудника расширяется касательно управления ООО, получения прибыли и ее распределения. Секрет успеха Общества с ограниченной ответственностью

«Лингвист» состоит в том, что каждый член команды достигает самореализации, самовыражения, то есть включается в самоуправление. Понятие самоуправления распространяется на каждого члена коллектива.

В качестве рекомендаций Обществу с ограниченной ответственностью «Лингвист» можно предложить следующие меры:

- дальнейшее сужение объема управленческой работы руководителя и перенесение ее на коллектив;
- детальное распределение задач по управлению в соответствии с функциями каждого;
- дальнейшая систематизация процесса управления, доведение его до некоторого автоматизма;
- существенное расширение возможностей самоконтроля работника, который часто является самым важным способом оценки эффективности и качества труда.

Таким образом, самоорганизация и самоуправление более эффективны, дают более действенные результаты, чем обычное управление и организация.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, в современном мире особенно актуальны идеи самоорганизации. Самоорганизация — осознание предпринимательской структурой важности внутреннего потенциала для развития, отказ от направляющей руки как единственного способа существования коллектива. Осуществление самоорганизации связано с соблюдением определенных условий. При этом нет главенства определенной личности, берущей на себя роль организатора. Для самоорганизации персонала необходимо наличие цели, к которой надо стремиться; способность к изменению, гибкость структур управления, самостоятельная трудовая мотивация, свобода команды от бюрократических препон, децентрализация, самообразование, самовоспитание, самоконтроль. Важная роль при самоорганизации отводится отдельной личности, ее способности к саморазвитию, планированию своей деятельности. Конечной целью становится выработка сознания важности бережного отношения к труду, необходимости собственного развития и образования. В итоге создается самоуправляемая команда, которая выполняет все функции коллектива без контроля извне. Поэтому такие команды называют автономными.

Традиционно самоорганизацию рассматривают как процесс и как явление. Самоорганизация как процесс представляет собой совокупность действий, которые приводят к созданию межличностных отношений путем выбора правил. Самоорганизация как явление — это совокупность элементов, которые способствуют осуществлению цели. В зависимости от объекта управления выделяют техническую, биологическую и социальную самоорганизацию. Техническая самоорганизация связана с запуском автоматического изменения совокупности действий. Биологическая самоорганизация связана с генетическими факторами, которые являются условиями осуществления жизнедеятельности. Как явление биологическая самоорганизация может привести к видимым изменениям. Социальная самоорганизация как процесс — это стремление улучшить жизнь общества, выработать ответственность за

происходящее между людьми. Самоорганизация реализуется в трех видах: самовоспитание, самообучение и самоконтроль. Социальная самоорганизация может быть личной и коллективной. Ее результатами становятся улучшение организации труда, улучшение условий жизни и здоровья. При самоуправлении сами сотрудники участвуют в принятии решении компании, изменении общей политики функционирования. С видами и элементами самоорганизации и самоуправления тесно связаны принципы самоуправления: принцип вторичности, принцип мягкой регламентации, принцип сочетания управления и самоуправления.

Существуют некие особенности внедрения самоорганизации и самоуправления в деятельность организации. Самоорганизация и самоуправление тесно взаимосвязаны. Управление — это процесс, состоящий из последовательных стадий, и на каждой из них можно отметить самоорганизацию. Самоуправление означает непосредственное участие объекта в разработке, принятии и реализации решения в организации. Вместе самоорганизация и самоуправление очень важны, так как восполняют недостатки внешнего управления и способствуют развитию формального управления. Прежде всего надежная команда способствует развитию предпринимательской структуры. При внедрении самоорганизации и самоуправления в деятельность организации необходимо учитывать, что они должны мягко встраиваться в существующую структуру, находящуюся под общим государственным управлением, действовать на каждом уровне и соответствовать интересам персонала, не сводясь к субъективизму.

Общество с ограниченной ответственностью «Лингвист» характеризуется частной формой собственности. Это малое предприятие с уставным капиталом 100000Р. Внутреннее финансирование, осуществляемое благодаря прибыли, амортизации и оптимизации бизнес-процессов. Цель: обучить новым знаниям, умениям и навыкам, с которыми можно жить и работать, предоставить выбор между различными видами услуг.

Общество с ограниченной ответственностью «Лингвист» в целом является автономным, так как его функционирование определяется во многом структурой и внутренними связями и характеристиками, а не внешними воздействиями. Это делает ООО стабильным и жизнеспособным. Внешняя среда ООО «Лингвист» становится основой нормальной жизнедеятельности коллектива на приемлемом для коллектива уровне. Постоянно контактирует с внешней средой, создавая для себя оптимальные условия. Аналогичные организации тоже нуждаются в необходимых ресурсах из внешней среды. Задача управления и самоуправления заключается в том, чтобы обеспечить максимально комфортный и оптимальный уровень взаимодействия с внешней средой для поддержания достаточно высокого потенциала коллектива ООО «Лингвист».

Процесс обучения, выполнения действий распределен между сотрудниками Общества с ограниченной ответственностью «Лингвист» разного уровня, что позволяет им вносить в него свой опыт, знания и интуицию. Результативность деятельности ООО «Лингвист» зависит в первую очередь от самого важного ресурса — человека. Эффективность самоорганизации и самоуправления в Обществе с ограниченной ответственностью «Лингвист» напрямую связана с тем, что в наш цифровой век создана особая команда, сила и потенциал которой основываются на ресурсах интеллекта человека, его знаниях. Управление процессами самоорганизации — сложная задача, требующая слаженности действий. Общество с ограниченной ответственностью «Лингвист» справляется с поставленными задачами.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Армстронг М. Управление командой и организацией в бизнес- среде. М.: Просвещение, 2021. 117с
2. Баранников А. Теория организации: Учебник. М.: Юнити-Дана, 2014.700 с.
3. Белбин Р. М. Управление персоналом. М.: Прогресс, 2020. 144 с.
4. Берталанфи Л. фон. История и статус общей теории систем. В кн.: Системные исследования. Методологические проблемы. Ежегодник. М.: «Наука», 2019, С. 20-37.
5. Богданов А. А. Тектология: Всеобщая организационная наука. В 2-х книгах. Москва, «Экономика», 2018
6. Виханский О. С. Управление персоналом развивающейся организации. М.: Инфра-М, 2019. 89 с.
7. Герман Хакен, Принципы работы головного мозга: Синергетический подход к активности мозга, поведению и когнитивной деятельности М., «Пер'сэ», 2019 г., с. 314
8. Истомин Е.П., Соколов А.Г. Теория организации: системный подход. М.: Андреевский издательский дом, 2021. 314 с.
9. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация : учеб. пособие М. : ИНФРА-М, 2021. 301 с.
- 10.Красовский Ю.Д. Организационное поведение. М.: Юнити, 2019. 304с.
- 11.Лебедева Н.М., Татарко А.Н. Ценности культуры и развитие общества. М.: Изд-во ГУ-ВШЭ, 2021.
- 12.Н. Винер. Кибернетика, или Управление и связь в животном и машине. 2-е изд. М.: Советское радио, 2021
- 13.Роуз Р. Достижение целей в квазисовременном обществе: социальные сети в России // Общественные науки и современность. 2018. - № 3. С. 23 -38.
- 14.Шекшня С. В. Управление персоналом. Учебно-практическое пособие. М.: Бизнес школа «Интел - Синтез», 2013. 158с.