

"The Global Human Capital Report 2017: Preparing people for the future of work". *World Economic Forum*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_Human_Capital_Report_2017.pdf

"Tsili staloho rozvytku. Dobrovilnyi natsionalnyi ohliad" [Goals of Sustainable Development. Voluntary National Review]. *Ministerstvo ekonomiky Ukrainy*. June 30, 2020. <https://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&id=938d9df1-5e8d-48cc-a007-be5bc60123b8&tag=TsiliStalogoRozvitku>

"Tsili staloho rozvytku. PROON v Ukraini" [Goals of Sustainable Development. UNDP in Ukraine]. <https://www.undp.org/uk/ukraine/tsili-staloho-rozvytku>

Udoskonalennia shliakhiv rozvytku liudskoho kapitalu yak faktor pidvyshchennia mobilizatsiinoho potentsialu Ukrainy [Improvement of Ways of Human Capital Development as a Factor in Increasing Ukraine's Mobilization Potential]. Kherson: Helvetyka, 2020.

"Ukrainskyi tsentr otsiniuvannia yakosti osvity. Portal vidkrytykh danykh" [Ukrainian Center for Evaluation of the Quality of Education. Open Data Portal]. <https://testportal.gov.ua/zvity-dani/>

Vasylieva, O. I., and Rybka, A. O. "Analiz suchasnykh problem formuvannia ta rozvytku liudskoho kapitalu v Ukraini" [Analysis of Modern Problems of Formation and Development of Human Capital in Ukraine]. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, no. 4 (2021): 93-97. DOI: 10.32702/2306-6814.2021.4.93

"Zahalna serednia ta profesiina (profesiino-tekhnichna) osvita v Ukraini u 2020 rotsi. Statystychna informatsiia" [General Secondary and Professional (Vocational and Technical) Education in Ukraine in 2020. Statistical Information]. *Derzhstat Ukrainy*. https://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2022/osv/osv_rik/arch_pto_u.htm

УДК 338

JEL: A11; M10; M21; O10; P47

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-4-167-172>

ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ ОФІС-МЕНЕДЖЕРА ДЛЯ СТРАТЕГІЧНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА

©2023 БОНЯР С. М., ХАРЧУК О. Г.

УДК 338

JEL: A11; M10; M21; O10; P47

Боняр С. М., Харчук О. Г. Особливості функціональних завдань офіс-менеджера для стратегічного розвитку підприємства

Мета статті полягає в розкритті особливостей і видів прийняття управлінського рішення залежно від поставлених завдань перед офіс-менеджерами. Визначено, що офіс-менеджер – це головний елемент взаємодії керівництва та всього колективу офісу в цілому, що належить до тактичного рівня управління. У результаті дослідження було розкрито різні функціональні обов'язки професійного адміністратора, де до головних належать оперативне управління та забезпечення діяльності управлінського персоналу організації. Обґрунтовано, що головними функціями офіс-менеджера, від яких залежить біля 70% успішної роботи офісу, є керівна, адміністративна, господарська та контрольна. Визначено, що офіс-менеджер постійно приймає управлінські рішення, що є втручанням у проблему, в ситуацію з метою їх вирішення, а також розробляє прогнози успішного розвитку організації в подальшому. Розглянуто стадії прийняття управлінського рішення, а саме: визначення проблем в управлінні, розробка етапів планування рішень та реалізація прийнятого рішення. Визначено поняття інтуїтивного рішення, що прийняте на основі відчуття людиною того, що її вибір вірний. Перспективами подальших досліджень у даному напрямі є визначення проблем в управлінні, що можуть бути виявлені при «неформальному обміні інформацією та інтуїтивно». Зазначено, що важливими завданнями офісу є документальне забезпечення управління, оскільки для прийняття рішення необхідно виконувати великий обсяг однотипних офісних робіт. Подальший розгляд класифікації управлінських завдань в офісі за ступенем інтелектуальності, складності та класифікації працівників організації відповідно до виконуваних завдань дасть можливість швидко реагувати на зміни в реакції підприємства в конкретній ситуації та розробляти плани і завдання для прийняття ефективного управлінського рішення для майбутнього стратегічного розвитку підприємства.

Ключові слова: управління, офіс-менеджер, стратегічний розвиток, ситуаційний підхід, інформація, рішення.

Рис.: 2. Табл.: 2. Бібл.: 8.

Боняр Світлана Михайлівна – доктор економічних наук, професор, професор кафедри бізнес-логістики та транспортних технологій, Державний університет інфраструктури та технологій (вул. Кирилівська, 9, Київ, 04071, Україна)

E-mail: sveta_bonyar@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8910-7100>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/wos/author/record/S-1795-2018>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57189037533>

Харчук Олена Георгіївна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та адміністрування, Державний університет інфраструктури та технологій (вул. Кирилівська, 9, Київ, 04071, Україна)

E-mail: kharchuk1965@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5344-4121>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57215780552>

UDC 338

JEL: A11; M10; M21; O10; P47

Boniar S. M., Kharcuk O. G. Features of the Functional Tasks of the Office Manager for the Strategic Development of Enterprise

The article is aimed at disclosing the features and types of managerial decision-making, depending on the tasks assigned to office managers. It is defined that the office manager is the main element of interaction between the management and the entire office team as a whole, which belongs to the tactical level of management. As a result of the study, various functional responsibilities of a professional administrator are disclosed, where the main ones include operational management and ensuring the activities of managerial personnel of an organization. It is substantiated that the main functions of an office manager, on which about 70% of the successful work of the office depends, are the managerial, administrative, economic and control functions. It is determined that the office manager constantly makes managerial decisions, which is an intervention in the problem, or in the situation, in order to solve them, and also develops forecasts for the successful development of the organization in the future. The stages of managerial decision-making are considered, namely: identification of problems in management, development of stages of decision planning and implementation of the decision. The concept of intuitive decision, which is made on the basis of a person's feeling that his/her choice is correct, has been defined. Prospects for further research in this direction are to identify problems in management that can be identified during the «informal exchange of information and intuitively». It is noted that the important tasks at the office are documentary support of management, since for decision-making it is necessary to perform a large amount of office work of the same type. Further consideration of the classification of managerial tasks in the office according to the degree of intelligence, complexity and classification of employees of the organization in accordance with the tasks performed will make it possible to quickly respond to changes in the reaction of the enterprise in a particular situation and develop plans and tasks for making an effective managerial decision for the future strategic development of the enterprise.

Keywords: management, office manager, strategic development, situational approach, information, decisions.

Fig.: 2. **Tabl.:** 2. **Bibl.:** 8.

Boniar Svitlana M. – D. Sc. (Economics), Professor, Professor of the Department of Business-Logistics and Transport Technologies, State University of Infrastructure and Technologies (9 Kyrylivska Str., Kyiv, 04071, Ukraine)

E-mail: sveta_bonyar@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8910-7100>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/wos/author/record/S-1795-2018>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57189037533>

Kharcuk Olena G. – PhD (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management, Public Management and Administration, State University of Infrastructure and Technologies (9 Kyrylivska Str., Kyiv, 04071, Ukraine)

E-mail: kharchuk1965@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5344-4121>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57215780552>

Будь-якій організації для її існування потрібна розробка, прийняття та реалізація управлінських рішень на всіх рівнях управління, а також при стратегічному, тактичному й оперативному впливі на його прийняття. Управлінські дії – це управлінський вплив на працівників, що спрямований на досягнення стратегічних цілей підприємства. Він передбачає одержання інформації, її передачу, обробку та прийняття на його основі рішень.

І від правильної постановки та впровадження в діяльність управлінського рішення буде залежати стратегічний розвиток, конкурентоспроможність, успіх, прибутковість та імідж будь-якої організації і офіс, при цьому, не є виключенням [1].

Дослідженнями питань стосовно різних підходів до розробки, прийняття та реалізації управлінського рішення, його спрямованості та особливостей, вибору на основі критеріїв та правил займалися такі науковці, як: Третяченко В. В., Ковальчук О. С., Карамушка Л. М., Максименко С. Д., Філь О. А., Петруня Ю. Є., Літовченко Б. В., Пасічник Т. О., Говоруха В. Б., Осадча Н. В., Петруня В. Ю., Ткачова О. К., Мормуль М. Ф. та інші.

Але особливостям і видам прийняття управлінського рішення офіс-менеджерами при виконанні завдань, властивих саме офісу, належної уваги не приділялося, що і потребує подальшого розгляду.

Метою статті є визначення особливостей функціональних завдань офіс-менеджера, своєчасне вико-

нання яких буде основою для подальшого стратегічного розвитку підприємства.

Професійний адміністратор, на якого покладаються різні адміністративні та господарські функції, а також особа, яка взаємодіє не тільки з керівництвом, а і з усім колективом у цілому, є офіс-менеджером [5–7].

Офіс-менеджер належить до тактичного рівня управління, вирішує адміністративні питання, займається впровадженням нових форм організації роботи, виконує підбір та професійне навчання підлеглих, бере участь у розробці стратегії управління організацією та використовує тільки ті повноваження, що делеговані керівником, тобто шефом.

До головних обов'язків офіс-менеджера входить оперативне управління та забезпечення діяльності управлінського персоналу організації, тобто керування як процес прийняття рішення, планування – як дії для визначення та досягнення стратегічних цілей, облік – як проведення контролю персоналу організації тощо.

Тобто до оперативного управління належать ті завдання, які потрібно виконувати для вирішення поточних питань підприємства, виконання яких сьогодні впливає на стратегічні цілі підприємства в подальшому.

Офіс-менеджер виконує різні функції у своїй діяльності (рис. 1).



Рис. 1. Функції офіс-менеджера

Джерело: складено на основі [1; 4; 8].

Розглянемо їх більш докладно. Офіс-менеджер виконує керівну функцію, тобто займається структуруванням підрозділів офісу, плануванням його роботи та керівництвом персоналу – адміністраторів, секретарів, кур’єрів, телефонних операторів тощо, формуванням і підтримкою прийнятої на підприємстві корпоративної культури та розширенням комунікативних зв’язків з клієнтами.

До адміністративних функцій можна віднести ведення документообігу в офісі, підтримку ділових взаємин з іншими підрозділами офісу, розмежування території офісу за його використанням і т. ін.

До господарських функцій належать закупівля техніки, комплектуючих і витратних матеріалів для офісу, установка офісного обладнання, його технічне обслуговування та підтримка зв’язків з обслуговуючими сервісними фірмами.

До контрольної функції офіс-менеджера входять: інвентаризація та ревізія матеріальних цінностей, атестація та стажування працівників офісу, організація внутрішньої звітності та її контролінг перед тим, як віддати вищому керівництву.

Отже, по суті офіс-менеджер – це такий працівник, від якого залежить майже 70% успішної роботи офісу. А для того, щоб офіс-менеджер усі ці функції виконував своєчасно та вправно, йому потрібно постійно приймати управлінські рішення та знати ситуацію, в якій їх застосовувати, використовуючи творчий підхід впливу на працівників підприємства.

Управлінське рішення – це втручання в проблему, в ситуацію з метою їх вирішення, а також розробка в подальшому прогнозів успішного розвитку організації.

Логічна основа системи прийняття рішень по суті – це її зв’язок з причинами її виникнення в діяльності організації. А оскільки ці рішення приймаються залежно від інших, то виникає обмеження їх допустимої варіативності, і тому вони можуть варіюватися, змінюватися, прийматися в деяких обмеженнях.

Хоча це не єдині умови при забезпеченні узгодженості рішень. Також потрібні:

- ✦ цілеспрямована й узгоджена поведінка мислення керівника;
- ✦ ієрархічна структура управління, ланцюг команд і контроль за виконанням рішень на рівнях управління;
- ✦ зворотний зв’язок при виконанні дій тощо.

Управлінська практика складається з двох підходів до прийняття рішень: індивідуального та групового (колективного).

Індивідуальний підхід в основі має централізацію прийняття рішень (згори донизу).

Груповий підхід – це коли керівник різних рівнів управління підбирає та залучає до роботи підлеглих, делегує їм повноваження, веде контроль за їх виконанням при збереженні їх інтересів, що значно підвищує ефективність прийнятого управлінського рішення.

Процес прийняття рішення складається з двох моментів:

- ✦ просто його прийняти – легко, але зробити його ефективним – важко;
- ✦ прийняте рішення засновується на психологічному процесі, і тому всі засоби, які використовуються керівником у процесі діяльності, є спонтанні та логічні.

Отже, рішення та процес його прийняття є непростим, що складається з послідовних операцій, які мають конкретний перелік, зміст і послідовність, що обирає менеджер відповідно до установлених стандартів ведення діяльності.

Звичайно, до уваги беруться кваліфікація керівника, певна ситуація, стиль управління та організаційна культура.

Економіст і спеціаліст з менеджменту М. Мескон класифікує управлінські рішення на запрограмовані та незапрограмовані.

Запрограмовані рішення є результатом реалізації певної послідовності, тобто як результат математичного рівняння; незапрограмовані рішення потрібні тоді, коли ситуація невідома та потрібні нові, креативні рішення.

Прийняття рішень та етапи його розробки проходять по структурованих і неструктурованих проблемах по-різному. Структуровані проблеми визначаються досить прямолінійно, а для неструктурованих визнання проблеми само стає проблемою.

Розглянемо всі стадії прийняття управлінського рішення (рис. 2) [8].

На першому етапі прийняття управлінського рішення потрібно визначити проблему в управлінні, тобто зібрати максимальну інформацію щодо про-



Рис. 2. Стадії прийняття управлінського рішення офіс-менеджером

Джерело: складено на основі [1; 4; 8].

блеми на макро- та мікрорівні, обґрунтувати її та виявити умови вирішення.

Стадія розробки етапів планування рішень потребує розгляду альтернативних варіантів рішення; виявлення відповідності варіанта прийнятого рішення наявним ресурсам підприємства; оцінки альтернативних варіантів за соціальними наслідками та за економічним ефектом; розробки програми рішення та його складових; затвердженнь дій щодо детального плану його прийняття.

Остання стадія – реалізація прийнятого рішення – відповідає за розподіл завдань по конкретних виконавцях, заохочення їх до виконання завдань і перевірка якості виконання.

Під інтуїтивним рішенням розуміють те рішення, яке прийняте на основі відчуття людини того, що її вибір вірний.

Спеціаліст з управління П. Шодербек вважав, що «в той час, як збільшується кількість інформації з проблеми, її можна вирішити та прийняти рішення керівниками середнього рівня управління, а вищий рівень – саме приймає рішення на основі інтуїтивних суджень».

Серед опитуваних керівників вищого рівня 80% відзначили, що конкретні серйозні проблеми є в управлінні, але вони були виявлені саме при «неформальному обміні інформацією й інтуїцією» [2].

Важливим класом завдань, властивих офісу, є документальне забезпечення управління. Для прийняття рішення щодо різних завдань управління необхідно виконувати великий обсяг однотипних офісних робіт, що охоплюють:

- ✦ обробку вхідної та вихідної інформації;
- ✦ збір і подальший аналіз даних з урахуванням різних критеріїв відбору;
- ✦ зберігання інформації, що надійшла, забезпечення швидкого доступу до неї;
- ✦ пошук і вибірка інформації, необхідної в цей момент.

У табл. 1 наведено й описано класифікацію управлінських завдань організації за ступенем інтелектуальності та складності, наведено типи завдань, характеристика кожного та методи їх вирішення.

Робота у сфері інформаційного менеджменту об'єднує такі види робіт, як:

Класифікація управлінських завдань в офісі за ступенем інтелектуальності й складності

Клас завдань	Тип завдань	Характеристика	Методи рішення
1	Завдання з прийняття рішень в умовах повної визначеності	Випадкові чи невизначені фактори відсутні. Прості завдання, які поставлені перед виконавцями, крім витрат часу не мають інших складностей	Завдання стандартні та програвані (контроль, оформлення документації, розсилка тощо). Вирішення завдань автоматизованими інформаційними системами
2	Завдання з прийняття рішень в умовах ризику	Більш складні завдання, що мають випадкові фактори, але їх рішення є вже відомими	Вирішення завдань можливе на основі методів теорії ймовірностей, аналітичного та імітаційного моделювання
3	Слабко структуровані завдання	Не мають однозначного рішення, оскільки не всі складові визначені та кількісно не оцінювані	Вирішення завдань можливе на основі неповної інформації
4	Завдання з прийняття рішень в умовах протидії чи конфліктних ситуацій	Можуть мати випадкові фактори, але їх вплив на вирішення невідомий	Вирішення завдань можливе на основі методів теорії ігор, ймовірностей та нечітких множин
5	Завдання з прийняття рішень, що характеризуються відсутністю можливості формалізації через високу ступінь невизначеності	Найскладніші завдання, що стосуються прогнозування, стратегічного та перспективного планування	Можливе вирішення завдань спеціальними математичними методами прогнозування, управління в умовах ризику та невизначеності

Джерело: складено на основі [3; 6].

Класифікація працівників організації відповідно до виконуваних завдань

Групи працівників	Клас завдань	Характеристика діяльності	Розподіл робочого часу
Керівники – директори, головні адміністратори, виконавчі директори, начальники відділів	4, 5	Творчий підхід до роботи максимальний, а рутинний зміст – мінімальний. Повна відповідальність за прийняте рішення. Працівники мають право використовувати всі інформаційні ресурси організації. Головна форма діяльності – ділове спілкування	Ділові контакти – 47%; робота з документами – 29%; телефонні переговори – 9%; відрадження (поїздки) – 6%; аналіз проблем і прийняття рішень – 4%; інше – 5%
Фахівці	2, 3	Частка рутинної роботи різна та при раціональній технології повинна бути незначною. Формують інтелектуальну основу установи та забезпечують практично всю інформаційну підготовку прийняття рішення. Є основними виконавцями документів та їх якості	Ділові взаємодії – 23%; робота з документацією – 42%; телефонні переговори – 17%; аналітична робота – 12%; інше – 6%

Джерело: узагальнено на основі [3; 6].

- ✦ визначення кола управлінських завдань, які вирішуються як на рівні всієї організації, так і в кожному з її підрозділів;
- ✦ визначення найбільш важливих напрямків діяльності організації на певних етапах її розвитку; уточнення складу та структури інформаційних матеріалів, необхідних для забезпечення управлінських рішень (табл. 2).

Рішення буде точним і правильним, якщо при його прийнятті будуть здійснені корекції щодо суті

проблеми, коли воно буде точно відкориговане та відрегульоване під конкретну ситуацію.

Ситуаційний підхід на сьогодні є одним із найперспективніших підходів до прийняття управлінського рішення, який можна розглядати з двох сторін.

З одного боку, ситуаційний аналіз належить до інструментів розгляду ситуації щодо послідовного розкриття її складових і комплексного аналізування для прийняття суттєвого управлінського рішення.

З іншого боку, він дає можливість виявлення основних тенденцій та змін розвитку даної ситуації.

Тобто ситуаційний підхід допомагає менеджеру зробити правильний вибір щодо управлінського рішення, базуючись на аналізі та динаміці змін, розумінні конкретної ситуації, при цьому оптимізувати витрати ресурсів та часу, що є необхідним для вирішення проблеми.

Але ситуації відрізняються одна від одної, і тому одного судження стосовно рішення буває недостатньо для його прийняття. Рішення, що приймається при судженні, – це рішення, яке ґрунтується на знаннях і на досвіді керівника, який вже був у подібних ситуаціях і вирішував подібні проблеми в організації. Під «судженням» менеджера щодо прийняття рішення розуміють поняття, коли ситуації та проблеми в організаціях мають тенденцію до повторень і вирішення цих ситуацій супроводжуються прийняттям начебто повторюваного в ситуації рішення.

Коли ж ситуація складна, то судження можуть збігатися і стають зручними для обробки. На цьому етапі завдання менеджера зводиться до контролю повноти, актуальності й адекватності інформації, що збирається [1].

ВИСНОВКИ

Отже, офіс-менеджер – це професійний адміністратор, на якого покладаються різні адміністративні та господарські функції. Він взаємодіє і з керівництвом, і з колективом в цілому і належить до тактичного рівня управління. До його обов'язків також входять керівна, адміністративна, господарська та контрольна функції. Для виконання цих функцій офіс-менеджер приймає управлінські рішення. Управлінське рішення – це втручання в проблему, в ситуацію з метою їх вирішення. Його прийняття охоплює такі стадії, як визначення проблем в управлінні, розробка етапів планування рішень та сама реалізація прийнятого рішення.

Важливими завданнями офісу є документальне забезпечення управління, тому розглянуто класифікацію управлінських завдань в офісі за ступенем інтелектуальності та складності, де вони розподілені на завдання з прийняття рішень в умовах повної визначеності, в умовах ризику, в умовах протидії чи конфліктних ситуацій, на слабо структуровані та завдання з прийняття рішень, що характеризуються відсутністю можливості формалізації через високу ступінь невизначеності.

Для того, щоб рішення було успішним і управлінські завдання виконувалися ефективно, при його прийнятті необхідно здійснювати корекції щодо суті проблеми та коригувати його під конкретну ситуацію, підходити до вирішення завдань креативно та своєчасно. ■

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Петрова І. Л. Стратегічне управління людськими ресурсами. Київ : КНЕУ, 2013. 466 с.
2. Мескон М., Альберт М., Хедоурі Ф. Основи менеджменту. Гл. 7. Прийняття рішень // Все про туризм. Туристична бібліотека. URL: <https://infotour.in.ua/meskon07.htm>
3. Денисенко М. П., Колос І. В. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством. *Економіка та держава*. 2006. № 7. С. 19–24. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/22141/1/Kolos-2006-2.pdf>
4. Виноградова О. В., Крижко О. В. Маркетинговий менеджмент. Ч. 2. «Організація офісної діяльності» : навч. посіб. Київ : ДУТ, 2018. 137 с.
5. Бліхар В., Верескля М., Михаліцька Н. Офіс-менеджмент : навч.-метод. посіб. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 348 с.
6. Офісний менеджер / Освіта.ua. URL: <https://osvita.ua/proforientation/profession/72869/>
7. Баніт О. В. Професійний розвиток управлінського персоналу в транснаціональних корпораціях : навч.-метод. посіб. Київ : ДКС-Центр, 2017. 122 с.
8. Прийняття управлінських рішень : навч. посіб. 3-тє вид., перероб. і доп. / Петруня Ю. Є., Літовченко Б. В., Пасічник Т. О. та ін. Дніпропетровськ : Університет митної справи та фінансів, 2015. 209 с.

REFERENCES

- Banit, O. V. *Profesiyni rozvytok upravlinskoho personalu v transnatsionalnykh korporatsiakh* [Professional Development of Management Personnel in Transnational Corporations]. Kyiv: DKS-Tsentr, 2017.
- Blikhar, V., Vereskliya, M., and Mykhalitska, N. *Ofis-menedzhment* [Office Management]. Lviv: Lvivskiy derzhavnyy universytet vnutrishnykh sprav, 2021.
- Denysenko, M. P., and Kolos, I. V. "Informatsiine zabezpechennia efektyvnoho upravlinnia pidpriemstvom" [Information Support for Effective Enterprise Management]. *Ekonomika ta derzhava*, no. 7 (2006): 19-24. <https://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/22141/1/Kolos-2006-2.pdf>
- Meskon, M., Albert, M., and Khedouri, F. "Osnovy menedzhmentu. Hl. 7. Pryniniattia rishen" [Basics of Management. Chapter 7. Making Decisions]. *Vse pro turizm*. Turystychna biblioteka. <https://infotour.in.ua/meskon07.htm>
- "Ofisnyi menedzher" [Office Manager]. *Osvita.ua*. <https://osvita.ua/proforientation/profession/72869/>
- Petrova, I. L. *Stratehichne upravlinnia liudskymy resursamy* [Strategic Management of Human Resources]. Kyiv: KNEU, 2013.
- Petrunia, Yu. Ye. et al. *Pryniniattia upravlinskykh rishen* [Making Management Decisions]. Dnipropetrovsk: Universytet mytnoi spravy ta finansiv, 2015.
- Vynogradova, O. V., and Kryzhko, O. V. *Marketynhoviy menedzhment. Ch. 2. «Orhanizatsiia ofisnoi diialnosti»* [Marketing Management. Part 2. "Organization of Office Activities"]. Kyiv: DUT, 2018.