Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бианкина Алена Олеговна
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.08.2026 11:49:01
Уникальный программный ключ:
b2aeadef209e4ec32d89f812db7eed614bb00b0c

АВТОНОМНАЯ НЕКОМЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК

ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ, МЕНЕДЖМЕНТА
И БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКИ

УТВЕРЖДАЮ
Ректор _____
Бианкина А.О.
Протокол № 1- от 19.01.2026 г.

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТ

Бизнес-аналитика
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,

Б1.В.ДВ.11.01 «Управление бизнес-процессами»
(код и наименование РПД)

38.03.05 «Бизнес-информатика»
(код, наименование направления подготовки/специальности)

очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026

г. Москва, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 5
3. Содержание и структура дисциплины 6
3.1. Структура дисциплины 6
3.2. Содержание дисциплины 8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 8
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 12
5.1. Экзамен (зачет) проводится с применением следующих методов (средств): 12
5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации 12
5.3. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации 12
6. Методические материалы по освоению дисциплины 16
7.1. Основная литература 17
7.2. Дополнительная литература 17
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация 17
7.4. Интернет-ресурсы 18
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 19

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.11.01 «Управление бизнес-процессами» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-5	Способен управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)		
ПКс-5	Способен управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)		
ПКс-8	Способен позиционировать электронное предприятие на глобальном рынке; формировать потребительскую аудиторию и осуществлять взаимодействие с потребителями, организовывать продажи в сети Интернет		
ПКс-8	Способен позиционировать электронное предприятие на глобальном рынке; формировать потребительскую аудиторию и осуществлять взаимодействие с потребителями, организовывать продажи в сети Интернет		

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

3,00 ЗЕ, 36 ак. часа(ов) на контактную работу с преподавателем, 45 ак. часа(ов) на самостоятельную работу обучающихся;

Место дисциплины в структуре ОП ВО

– Б1.В.ДВ.11.01 «Управление бизнес-процессами» 4-й курс 8-й семестр

– дисциплина реализуется после изучения дисциплин:

Микроэкономика

Макроэкономика

Менеджмент

– форма промежуточной аттестации – экзамен

3. Содержание и структура дисциплины

3.1.Структура дисциплины

очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), ак. час./ час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Сущность бизнес-процессов,¶бизнес-процессы как объект¶управления	14	4	0	4	0	6	ДЗ
2	Моделирование и анализ¶бизнес-процессов	15	4	0	4	0	7	ДЗ
3	Проектирование процессов	16	4	0	4	0	8	ДЗ
4	Управление эффективностью¶ процессов	12	2	0	2	0	8	ДЗ
5	Трансформация бизнеспроцессов	12	2	0	2	0	8	ДЗ
6	Внедрение процессного¶управления	12	2	0	2	0	8	ДЗ
Промежуточная аттестация		27						экзамен

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), ак. час./ час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Всего:		108 / 108	18 / 18	0 / 0	18 / 18	0 / 0	45 / 45	

Используемые сокращения:

Л - занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР - лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ - практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР - индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ -занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО - самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

3.2.Содержание дисциплины

Тема 1.
Функциональны й подход к управлению предприятием. Исторические предпосылки, сущность, преимущества и недостатки. Процессный подход к управлению предприятием. Понятие бизнес-процесса (БП). Классификация БП. Формы существования БП. Понятие процессного управления. Владелец БП. Виды ресурсов. Стадии жизненного цикла БП. Управление БП в соответствии с циклом Деминга-Шухарта PDCA.
Тема 2.
Описание и анализ бизнеспроцессов Способы описания БП. Модели БП верхнего уровня. Методики определения целей проекта описания БП. Методология «ускоренного» описания БП. Методология «полного» описания БП. Поверка адекватности моделей БП. Методики анализа БП. Показатели БП.
Тема 3.
Подходы к улучшению бизнес-процессов «Прорывное» улучшение. Методика быстрого анализа решения (FAST). Бенчмаркинг процесса. Перепроектирование процесса (Концентрированное улучшение). Реинжиниринг БП. Постоянное (непрерывное) улучшение. Менталитет Кайдзен – настрой на непрерывное улучшение. Модель зрелости BPM (Business Process Management). Сбалансированная система показателей.
Тема 4.
BPMS (Business Process Management Systems) Эволюция процессного подхода (три волны, вошедшие сегменты рынка, отличие от традиционного способа автоматизации БП). Сравнение с эволюцией RDMS (Relational Database Management Systems). Сравнение с 8 Workflow. Методологический и технологический аспект BPM. Принципы функционирования BPMS (компоненты BPMS и соотнесение их со стадиями жизненного цикла бизнес-процесса, пример работы, схема и экземпляр процесса, оркестровка и хореография). Продукты класса BPM. Классификация BPMS. Интеграция корпоративных систем. Виртуальное предприятие. BPMS и корпоративные системы. Достоинства BPMS. Перспективы BPMS. Риски внедрения BPMS. Сравнение реинжиниринга и управления БП. Принципы построения моделей в BPMS (именование функциональных блоков и стрелок, декомпозиция, преобразование моделей, возможность самообслуживания клиентов).
Тема 5.
Сервисноориентированная архитектура (SOA) Веб-сервисы (история, достоинства и недостатки, определение). Определение SOA. Технологический фундамент веб-сервисов (основы XML, WSDL, SOAP, UDDI). Взаимодействие между компонентами SOA. Поиск веб-сервисов. Основы WS-BPEL. Другие нотации и BPM-языки (BPML, BPMN, XPDL). BPM и SOA.
Тама 6.
Сбалансированна я система показателей (BSC) Назначение и определение. 4 перспективы (точки зрения). Примеры показателей по перспективам. Карта целей (cause-and-effect diagram). Карты сбалансированных показателей (диаграммы окружения ключевых показателей, key performance indicator allocation diagram). Этапы внедрения BSC. Применение ARIS BSC при построении карт стратегии компании.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.
В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: беседа (диалог) с обучающимися,
- при проведении занятий семинарского типа: домашние работы по темам практических заданий

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

В течение семестра выполняются домашние работы по темам практических занятий. Результаты выполнения этих работ являются основанием для выставления оценок текущего контроля. Выполнение всех работ является обязательным для всех студентов. Учитываются также результаты работы на практических занятиях.

Шкала оценивания текущего и промежуточного контроля

10-бальная шкала	**Традиционная шкала**	**«Зачтено»/ «Не зачтено»**	**Определение**
10	Отлично	Зачтено	Полные, глубокие и систематические знания, знакомство с дополнительной литературой, полный и правильный ответ, творческий подход в понимании и изложении учебного материала, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
9	Отлично	Зачтено	Полные, глубокие и систематические знания, полный и правильный ответ, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
8	Отлично	Зачтено	Полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
7	Хорошо	Зачтено	Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля.
6	Хорошо	Зачтено	Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля.
5	Удовлетворительно	Зачтено	Знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля и при ответе.
4	Удовлетворительно	Зачтено	Знание основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы и работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий промежуточного контроля и при ответе.
3	Неудовлетворительно	Не зачтено	Имеются существенные погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля, допущены существенные ошибки при ответе, необходима некоторая дополнительная работа.
2	Неудовлетворительно	Не зачтено	Имеются пробелы в знаниях по значительной части учебного материала, допущены существенные ошибки при ответе, необходима значительная дополнительная учебная работа.
1	Неудовлетворительно	Не зачтено	Не выполнены предусмотренные программой задания, не отработаны практические или лабораторные занятия, необходимы дополнительные занятия по соответствующей дисциплине.
0	Неудовлетворительно	Не зачтено	Нарушение академических норм (плагиат и т.п.)

4.3. методы (средства) промежуточной аттестации.

4.3.1. Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрены зачет *(в соответствии с учебным планом),* который проводится в устной форме. Задания содержат вопросы, в которых необходимо использовать теоретические знания и практическое задание. На зачет выносятся основные вопросы, рассматриваемые в рамках всего курса. Основой для определения оценки служит объем и уровень усвоения студентами материала, предусмотренного программой данного курса и подведения итогов по результатам выполнения заданий текущего контроля успеваемости.
правил.

4.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Критерии оценивания уровня формирования компетенций

Список вопросов и практических заданий для подготовки к зачету

Теоретические вопросы

1 Основные понятия машинного обучения. Основные постановки задач. Примеры прикладных задач.

2 Линейные пространства. Векторы и матрицы. Линейная независимость. Обратная матрица.

3 Производная и градиент функции. Градиентный спуск. Выпуклые функции.

4 Случайные величины. Дискретные и непрерывные распределения. Примеры.

5 Оценивание параметров распределений, метод максимального правдоподобия. Бутстрэппинг.

6 Линейные методы классификации и регрессии: функционалы качества, методы настройки, особенности применения.

7 Метрики качества алгоритм регрессии и классификации.

8 Оценивание качества алгоритмов. Отложенная выборка, ее недостатки. Оценка полного скользящего контроля. Кросс-валидация. Leave-one-out.

9 Деревья решений. Методы построения деревьев. Их регуляризация.

10 Композиции алгоритмов. Разложение ошибки на смещение и разброс.

11 Случайный лес, его особенности.

12 Методы поиска выбросов в данных. Методы восстановления пропусков в данных. Работа с несбалансированными выборками.

13 Задача анализа потребительской корзины. Поддержка и достоверность. Частые, замкнутые и максимальные частые множества. Алгоритм Априори.

14 Задача кластеризации. Алгоритм K-Means. Оценки качества кластеризации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	**Наименование компетенции**	**Код этапа освоения компетенции**	**Наименование этапа освоения компетенции**
ПКс-5	Управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	ПКс-5.3	Способен использовать методы построения управляемых ИС, владеть инструментами управления ИТ-инфраструктурой для создания и использования информационных сервисов
ПКс-8	Умение позиционировать электронное предприятие на глобальном рынке; формировать потребительскую	ПКс-8.4	Способность проектировать концептуальные модели информационных систем, разрабатывать ИТ-стратегию предприятия. использовать

	аудиторию и осуществлять взаимодействие с потребителями, организовывать продажи в сети Интернет		методики оценки эффективности функционирования предприятий электронного бизнеса в работе с клиентами

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания** *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	**Критерий оценивания** *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*	**Оценка (баллы)**
ПКс-5.3Способен использовать методы построения управляемых ИС, владеть инструментами управления ИТ-инфраструктурой для создания и использования информационных сервисов	Инд. 1. Способен разрабатывать концепцию организации ИТ подразделений на предприятиях, проектировать концептуальные модели информационных систем, разрабатывать ИТ-стратегию предприятия. Инд. 2. Способен собирать и анализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических, социально-экономических и финансовых показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов		тест
ПКс-8.4 Способность проектировать концептуальные модели информационных систем, разрабатывать ИТ-стратегию предприятия. использовать методики оценки эффективности функционирования предприятий электронного бизнеса в работе с клиентами	Инд. 1. Способен разрабатывать концепцию позиционирования электронного предприятия на глобальном рынке, проектировать концептуальные модели информационных систем, разрабатывать ИТ-стратегию предприятия. • Инд 2 Способен использовать методики оценки эффективности функционирования предприятий электронного бизнеса в работе с клиентами		тест

Дополнительная шкала оценивания

Требования к результатам освоения дисциплины	**Оценка или зачет**	**Баллы (рейтинговая оценка)**
Студент твердо знает материал, грамотно излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий по разработке организационно-распорядительных документов.	*зачтено*	*50-100*
Студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические заданий по разработке организационно-распорядительных документов.	*незачтено.*	*Менее 50*

4.4. Методические материалы по проведению промежуточной аттестации

Зачет проводится в соответствии с графиком учебного процесса учетом проведения мониторинга уровня освоения компетенции по результатам выполнения самостоятельных заданий. Оценивание осуществляется в соответствии со шкалой оценивания. Студентам, не выполнившим домашние задания и (или) контрольные задания по уважительным причинам, предоставляется возможность их выполнения и сдачи.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1.Экзамен (зачет) проводится с применением следующих методов (средств):

Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрены экзамен (в соответствии с учебным планом), который проводится в устной форме. Задания содержат вопросы, в которых необходимо использовать теоретические знания и практическое задание. На экзамен выносятся основные вопросы, рассматриваемые в рамках всего курса. Основой для определения оценки служит объем и уровень усвоения студентами материала, предусмотренного программой данного курса и подведения итогов по результатам выполнения заданий текущего контроля успеваемости.

5.2.Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Критерии оценивания уровня формирования компетенций
Список вопросов и практических заданий для подготовки к зачету
Теоретические вопросы
1 Основные понятия машинного обучения. Основные постановки задач. Примеры прикладных задач.
2 Линейные пространства. Векторы и матрицы. Линейная независимость. Обратная матрица.
3 Производная и градиент функции. Градиентный спуск. Выпуклые функции.
4 Случайные величины. Дискретные и непрерывные распределения. Примеры.
5 Оценивание параметров распределений, метод максимального правдоподобия. Бутстрэппинг.
6 Линейные методы классификации и регрессии: функционалы качества, методы настройки, особенности применения.
7 Метрики качества алгоритм регрессии и классификации.
8 Оценивание качества алгоритмов. Отложенная выборка, ее недостатки. Оценка полного скользящего контроля. Кросс-валидация. Leave-one-out.
9 Деревья решений. Методы построения деревьев. Их регуляризация.

10 Композиции алгоритмов. Разложение ошибки на смещение и разброс.
11 Случайный лес, его особенности.
12 Методы поиска выбросов в данных. Методы восстановления пропусков в данных. Работа с несбалансированными выборками.
13 Задача анализа потребительской корзины. Поддержка и достоверность. Частые, замкнутые и максимальные частые множества. Алгоритм Априори.
14 Задача кластеризации. Алгоритм K-Means. Оценки качества кластеризации.

Шкала оценивания.

10-бальная шкала	Традиционная шкала	«Зачтено»/ «Не зачтено»	Определение
10	Отлично	Зачтено	Полные, глубокие и систематические знания, знакомство с дополнительной литературой, полный и правильный ответ, творческий подход в понимании и изложении учебного материала, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
9	Отлично	Зачтено	Полные, глубокие и систематические знания, полный и правильный ответ, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
8	Отлично	Зачтено	Полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
7	Хорошо	Зачтено	Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля.
6	Хорошо	Зачтено	Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля.
5	Удовлетворительно	Зачтено	Знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля и при ответе.
4	Удовлетворительно	Зачтено	Знание основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы и

работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий промежуточного контроля и при ответе.

3 Неудовлетворительно Не зачтено Имеются существенные погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля, допущены существенные ошибки при ответе, необходима некоторая дополнительная работа.

2 Неудовлетворительно Не зачтено Имеются пробелы в знаниях по значительной части учебного материала, допущены существенные ошибки при ответе, необходима значительная дополнительная учебная работа.

1 Неудовлетворительно Не зачтено Не выполнены предусмотренные программой задания, не отработаны практические или лабораторные занятия, необходимы дополнительные занятия по соответствующей дисциплине.

0 Неудовлетворительно Не зачтено Нарушение академических норм (плагиат и т.п.)

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-8.2	Способен использовать методики оценки эффективности функционирования предприятий электронного бизнеса в работе с клиентами	Способен разрабатывать концепцию организации ИТ подразделений на предприятиях, проектировать концептуальные модели информационных систем, разрабатывать ИТ-стратегию предприятия. Способен к подготовке данных для статистического анализа и его проведение
ПКс-5.2	Способен собирать и анализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических, социально-экономических и финансовых показателей, характеризующих	Владеет методами: формализации моделей обработки информации, создания методологии реагирования на инциденты, применения методологии ITIL.

	деятельность хозяйствующих субъектов	Проводит анализ методов использования инструментов управления ИТ-инфраструктурой для создания и использования информационных сервисов Подготовка информационных сервисов для применения выбранной модели, проводит обоснованный выбор компьютерных, сетевых и телекоммуникационных средств с учетом особенностей информационного обеспечения экономической деятельности. Оценка уровня качества выбранной модели для построения управляемых ИС.

Оценка	**Баллы БРС**
«не зачтено»	
«зачтено»	

Оценка	**Баллы БРС**	**Критерии**
Отлично	80-100	Полные, глубокие и систематические знания, знакомство с дополнительной литературой, полный и правильный ответ, творческий подход в понимании и изложении учебного материала, полное выполнение мероприятий текущего контроля. Полные, глубокие и систематические знания, полный и правильный ответ, полное выполнение мероприятий текущего контроля.

		Полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
Хорошо	60-80	Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля. Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля.
Удовлетворительно	40-60	Знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля и при ответе. Знание основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы и работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий промежуточного контроля и при ответе.
неудовлетворительно	менее 40	Имеются существенные погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля, допущены существенные ошибки при ответе, необходима некоторая дополнительная работа.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: беседа (диалог) с обучающимися,
- при проведении занятий семинарского типа: домашние работы по темам практических заданий

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Джестон Д. Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов - Альпина Паблишер, 2015 - 642 с. с.

7.2. Дополнительная литература

1. Ширяев, В.И. Управление бизнес-процессами: Учебно-методическое пособие / В.И. Ширяев, Е.В. Ширяев. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 464 с.

2. Нелис, Й. Управление бизнес-процессами: Практическое руководство по успешной реализации проектов / Й. Нелис, Д. Джестон. - СПб.: Символ-плюс, 2015. - 512 с.

3. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. - 544 с.

4. Тельнов, Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология: Учебное пособие / Ю.Ф. Тельнов, И.Г. Федоров. - М.: Юнити, 2017. - 304 с.

5. Ротер, М. Учитесь видеть бизнес-процессы: Построение карт потоков создания ценности / М. Ротер. - М.: Альпина Паблишер, 2015. - 136 с.

6. Громов, А.И. Управление бизнес-процессами: современные методы. монография / А.И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 367 с.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:
- Лекционные
- Семинарские
- Компьютерные

Требования к оборудованию:
- проектор
- Доска

Требования к программному обеспечению:
- Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)