

Математическое моделирование процессов обслуживания заявок отдела по социальной поддержке инвалидов с минимизацией их пребывания в очереди

Тян Виталий Владимирович – магистрант кафедры Трубопроводный транспорт Нефтетехнологического факультета Самарского государственного технического университета.

Аннотация: Представленная работа относится к проблеме организации работы социальных служб. С целью научно-обоснованной организации обслуживания потока заявок на обслуживание необходима математическая модель массового обслуживания инвалидов, стоящих в очереди. Были идентифицированы параметры очереди и интенсивность работы обслуживающего персонала, что позволило смоделировать систему массового обслуживания и получить оптимальные условия работы обслуживающего персонала, а также минимизировать простой инвалидов в очереди.

Ключевые слова: Социальная поддержка, система массового обслуживания (СМО), математическое моделирование, уравнение Эрланга, обслуживание инвалидов, занятость специалистов.

Список литературы

1. Ивановский В. Б., Чернов В. П. Теория массового обслуживания. - М.: ИНФРА-М, 2000.
2. Вентцель Е.С. Исследование операций. Задачи, принципы, методология: Учебное пособие для студентов вузов. - М.: Высш. шк., 2001. - 206 с.
3. Розенберг В.Я. Что такое теория массового обслуживания. - М.: Сов. Радио, 1965. - 256 с.
4. Саульев В.К. Математические модели теории массового обслуживания. - М.: Статистика, 1979. - 96 с.
5. Калашников В.В. Математические методы построения стохастических моделей обслуживания. - М.: Наука, 1988. - 310 с.

{social}