

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.05.2026 12:22:18

Уникальный программный ключ:

ca953a01204891083f939673078ef1a989aae18a

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

Факультет физико-математических и естественных наук

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕОРИЯ МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЕЕ ПРИМЕНЕНИЯ ДЛЯ БИЗНЕС-ЗАДАЧ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.03.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Теория массового обслуживания и ее применения для бизнес-задач» входит в программу бакалавриата «Бизнес-информатика» по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика» и изучается в 7 семестре 4 курса. Дисциплину реализует Кафедра теории вероятностей и кибербезопасности. Дисциплина состоит из 7 разделов и 15 тем и направлена на изучение формирования у студентов базовых знаний в области теории массового обслуживания.

Целью освоения дисциплины является овладение аппаратом теории вероятностей и теории массового обслуживания (ТМО), применяемым в теории телетрафика; изучение основ ТМО; знакомство с методами, применяемыми в ТМО, и результатами, полученными на основе этих методов; освоение принципов применения моделей ТМО для решения прикладных задач анализа показателей качества функционирования сетей телекоммуникаций. Задачами дисциплины являются освоение студентами элементы теории массового обслуживания, теории случайных процессов, применяемых в теории телетрафика, обучение студентов на примерах простейших моделей составлять системы уравнений равновесия для марковских процессов, описывающих функционирование моделей телекоммуникационных систем массового обслуживания, решать эти уравнения, а также проводить анализ вероятностно-временных характеристик этих моделей.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Теория массового обслуживания и ее применения для бизнес-задач» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ПК-2	Способен применять фундаментальные знания, полученные в области математических и (или) естественных наук, и использовать их в профессиональной деятельности	ПК-2.1 Знает базовый математический аппарат, необходимый для решения задач профессиональной деятельности; ПК-2.2 Умеет применять знания и методы из области математических и (или) естественных наук для решения задач профессиональной деятельности; ПК-2.3 Имеет практический опыт решения стандартных математических задач и применяет его в профессиональной деятельности;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Теория массового обслуживания и ее применения для бизнес-задач» относится к блоку по выбору блока образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Теория массового обслуживания и ее применения для бизнес-задач».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ПК-2	Способен применять фундаментальные знания, полученные в области математических и (или) естественных наук, и использовать их в профессиональной деятельности	Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы); Математический анализ; Линейная алгебра; Дискретная математика; Концепции современного естествознания; Теория вероятностей и математическая статистика; Финансовая математика; Эконометрика; Прикладные стохастические модели; Статистический анализ; Имитационное моделирование для бизнеса; Стохастический финансовый анализ;	Преддипломная практика;

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Теория массового обслуживания и ее применения для бизнес-задач» составляет «5» зачетных единиц.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			7
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	72		72
Лекции (ЛК)	36		36
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	36		36
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	72		72
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	36		36
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	180	180
	зач.ед.	5	5

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Повторение и дополнение разделов теории вероятностей	1.1	Характеристические преобразования: преобразование Лапласа, преобразование Лапласа-Стилтьеса, производящая функция	Определение характеристических преобразований и их свойства (преобразование Лапласа, преобразование Лапласа-Стилтьеса, производящая функция)	ЛК, СЗ
		1.2	Вероятностные распределения случайных величин: экспоненциальное распределение, распределение Пуассона, распределение Эрланга	Повторение распределений случайных величин: экспоненциальное (лемма отсутствия последствия, распределение минимума независимых экспоненциально распределенных случайных величин), распределение Пуассона, распределение суммы независимым экспоненциально распределенных случайных величин (распределение Эрланга)	ЛК, СЗ
Раздел 2	Элементы теории случайных процессов	2.1	Цепи Маркова: определение, общие свойства, свойство эргодичности. Предельные вероятности ЦМ	Определение цепи Маркова, примеры, нахождение распределения цепи Маркова в момент n , нахождение предельного распределения	ЛК, СЗ
		2.2	Марковские процессы: определение и основные характеристики, конструктивное описание. Процессы рождения и гибели. Понятие глобального, локального и частичного балансов. Система уравнений равновесия	Определение Марковского процесса, матрица интенсивностей переходов, конструктивное описание Марковского процесса, система дифференциальных уравнений Колмогорова, нахождение предельного распределения, понятие глобального, локального и частичного балансов. Процессы рождения и гибели.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Определяющие параметры систем массового обслуживания	3.1	Система массового обслуживания: структура, нагрузка, алгоритм обслуживания. Случайный поток. Различные распределения времени обслуживания. Показатели качества обслуживания: длина очереди, время ожидания начала обслуживания, число заявок в СМО, время пребывания заявки в СМО, вероятность потери заявки	Понятие системы массового обслуживания: структура, нагрузка, алгоритм обслуживания. Случайный поток. Различные распределения времени обслуживания. Показатели качества обслуживания: длина очереди, время ожидания начала обслуживания, число заявок в СМО, время пребывания заявки в СМО, вероятность потери заявки. Классификация Кендалла	ЛК
		3.2	Пуассоновский поток	Три свойства потока, определение пуассоновского потока	ЛК, СЗ
Раздел 4	Простейшие Марковские модели	4.1	Модель канала передачи данных: система М/М/1. Стационарное распределение очереди. Стационарное распределение времени пребывания заявки в системе	Вывод уравнений локального баланса, нахождение стационарных вероятностей, нахождение времени пребывания заявки в системе в форме ПЛС, решение задач	ЛК, СЗ
		4.2	Первая модель Эрланга: система М/М/ν/0.	Вывод уравнений локального баланса, нахождение	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
			Стационарное распределение очереди	стационарных вероятностей, вероятность потери заявки, решение задач	
		4.3	Вторая модель Эрланга: система $M/M/v/r$. Стационарное распределение очереди. Стационарное распределение времени пребывания заявки в системе	Вывод уравнений локального баланса, нахождение стационарных вероятностей для случая конечного и бесконечного накопителя, нахождение времени пребывания заявки в системе в форме ПЛС, решение задач	ЛК, СЗ
		4.4	Модель Энгсета. Стационарное распределение очереди. Стационарное распределение времени пребывания заявки в системе	Вывод уравнений локального баланса, нахождение стационарных вероятностей в случае однолинейной и многолинейной системы, нахождение времени пребывания заявки в системе в форме ПЛС, решение задач	ЛК, СЗ
Раздел 5	Системы с групповым поступлением/обслуживанием заявок	5.1	Система с групповым поступлением заявок. Производящая функция числа заявок в системе. Стационарное распределение времени пребывания заявки в системе	Нахождение ПФ числа заявок в системе, нахождение времени пребывания заявки в системе в форме ПЛС, решение задач	ЛК, СЗ
		5.2	Система с групповым обслуживанием заявок	Нахождение ПФ числа заявок в системе, решение задач	ЛК, СЗ
Раздел 6	Метод фиктивных фаз	6.1	Система $M/E/1$	Нахождение ПФ числа заявок в системе, нахождение времени пребывания заявки в системе в форме ПЛС в случае конечного и бесконечного накопителя, решение задач	ЛК, СЗ
Раздел 7	Система $M/G/1$: методы исследования	7.1	Вложенная цепь Маркова (по моментам окончания обслуживания заявок). Формула Поллачека-Хинчина	Построение вложенной цепи Маркова по моментам окончания обслуживания, вывод формулы Поллачека-Хинчина, решение задач	ЛК, СЗ
		7.2	Виртуальное время ожидания. Уравнение Такача. Стационарное распределение времени пребывания заявки в системе	Понятие виртуального времени ожидания, вывод уравнения Такача, нахождение ПЛС времени пребывания в системе, решение задач	ЛК, СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	-
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	-
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Компьютер/ноутбук с доступом к сети Интернет и электронно-образовательной среде Университета, браузер, программное обеспечение для просмотра pdf-файлов, Яндекс Телемост или аналог. Дополнительное программное обеспечение: MS Office или LibreOffice

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Самуйлов К. Е., Гайдамака Ю. В., Милованова Т. А. Прикладные задачи теории массового обслуживания. М.: РУДН. 2015, 123 с.
2. Башарин Г.П. «Лекции по математической теории телетрафика». – 3-е изд., испр. и доп. - М. : Изд-во РУДН, 2010.
3. Бочаров П.П., Печинкин А.В. Теория массового обслуживания: Учебник. М.: Изд-во РУДН, 1995. – 529 с.

Дополнительная литература:

1. Башарин Г.П., Бочаров П.П., Коган Я.А. Анализ очередей в вычислительных сетях. Теория и методы расчета. М.: Наука. Гл. ред. физ.-мат. лит., 1989. 336 с.
2. Гнеденко Б. В., Коваленко И. Н. Введение в теорию массового обслуживания.

М.: Наука, 1987. - 336 с.

3. Клейнрок Л. Теория массового обслуживания: Учебник. М.: Машиностроение, 1979. – 518 с.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevier.com/locate/scopus/>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Теория массового обслуживания и ее применения для бизнес-задач».

2. Задания для семинарских занятий.

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

РАЗРАБОТЧИК:

Доцент кафедры теории
вероятностей и
кибербезопасности

Должность, БУП

Подпись

Милованова Татьяна
Александровна

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой теории
вероятностей и
кибербезопасности

Должность БУП

Подпись

Самуйлов Константин
Евгеньевич

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Заведующий кафедрой теории
вероятностей и
кибербезопасности

Должность, БУП

Подпись

Самуйлов Константин
Евгеньевич

Фамилия И.О.