

## РЕФЕРАТ

Расчётно–пояснительная записка 42 с., 5 рис., 1 табл., 12 источн., 1 прил.  
МОДЕЛИРОВАНИЕ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ ОБСЛУЖИ-  
ВАНИЯ, СЕТИ ПЕТРИ, КОНЕЧНЫЕ АВТОМАТЫ, ВЕРОЯТНОСТНЫЕ  
АВТОМАТЫ

Объектом исследования являются методы моделирования многофунк-  
циональных центров обслуживания.

Цель работы — провести обзор и сравнить существующие методы мо-  
делирования многофункциональных центров обслуживания.

В процессе работы были изучены существующие методы моделирова-  
ния многофункциональных центров обслуживания и проведён их сравнитель-  
ный анализ.

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>РЕФЕРАТ</b>	<b>3</b>
<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>5</b>
<b>1 Анализ предметной области</b>	<b>7</b>
1.1 Основные понятия . . . . .	7
1.2 Моделирование многофункциональных центров обслуживания .	8
<b>2 Классификация методов моделирования многофункциональных центров обслуживания</b>	<b>11</b>
2.1 Конечные автоматы . . . . .	11
2.2 Вероятностные автоматы . . . . .	14
2.3 Системы массового обслуживания . . . . .	15
2.4 Сети Петри . . . . .	18
<b>3 Сравнение методов моделирования многофункциональных центров обслуживания</b>	<b>24</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>25</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b>	<b>26</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ А Презентация научно-исследовательской работы</b>	<b>28</b>

# ВВЕДЕНИЕ

Моделирование — процесс замещения одного объекта другим с целью получения информации о важнейших свойствах объекта-оригинала с помощью объекта-модели. Широко применяется в научных исследованиях и в прикладных задачах в различных областях. Компьютерное моделирование является одним из эффективных методов изучения сложных систем. Модели проще и удобнее исследовать, когда реальные эксперименты затруднены из-за финансовых или физических препятствий. Формализованность позволяет чётко обозначить основные факторы, определяющие свойства изучаемого объекта-оригинала и связи между ними.

В современном мире управление операционной деятельностью и оптимизация процессов обслуживания стали ключевыми вопросами для организаций, предоставляющих различные виды услуг. Одной из важных составляющих этой области является моделирование многофункциональных центров обслуживания, пересекающихся с различными видами услуг и комплексными процессами. Классификация методов моделирования многофункциональных центров обслуживания и анализ их применимости представляют высокую актуальность для исследователей и практиков.

Моделирование многофункциональных центров позволяет проанализировать и проконтролировать правильность функционирования систем, без больших затрат на оборудование, персонал и обслуживание. Также даёт возможность обнаружить ошибки проектирования на этапе подготовки, а не во время эксплуатации, что также значительно снижает расходы.

Актуальность этой темы объясняется большим и постоянно растущим спросом людей на услуги предоставляемые данными центрами. Только за 2022 в Москве в таких центрах было оказано более 27 миллионов услуг [2]. Для анализа и контроля правильности функционирования многофункциональных центров обслуживания применяется моделирование. Это позволяет сокращать время проектирования, уменьшать конечную стоимость создания центров, исключаем множественные исправления дефектов выявленных в ходе эксплуатации.

Целью данной научно-исследовательской работы — провести обзор и сравнить существующие методы моделирования многофункциональных цен-

тров обслуживания.

Для достижения поставленной в работе цели предстоит решить следующие задачи:

- изучить основные понятия моделирования многофункциональных центров обслуживания;
- описать и классифицировать существующие методы;
- произвести сравнительный анализ рассмотренных методов.

# 1 Анализ предметной области

## 1.1 Основные понятия

При моделировании важно использовать модель, адекватную исследуемой системе. Это означает, что существенные с точки зрения разработчика свойства модели и системы в достаточной для анализа степени должны совпадать. В исследованиях используют модели, а не реальные системы по следующим причинам: реальные системы очень сложны, поэтому для их анализа применяются упрощённые модели, или проведение эксперимента просто невозможно, из-за каких-либо физических ограничений. Определения основных понятий [1]:

- система — совокупность объектов, взаимодействующих друг с другом, которая может является частью другой системы и включать в себя системы;
- модель — объект, созданный для получения новых знаний о объекте-оригинале, отражающий только существенные свойства оригинала;
- моделирование — исследование каких-либо явлений, систем или процессов путём построения и анализа модели.

На рисунке 1.1 представленная классификация основных видов моделирования [1].

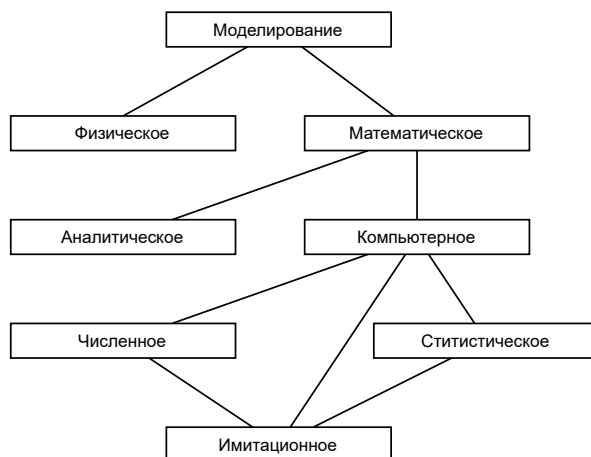


Рисунок 1.1 – Виды моделирования

При **физическом** моделировании используется сама система или подобная ей. Физическая модель может быть реализована в уменьшенном или увеличенном масштабе [1].

Под **математическим** моделированием понимается процесс установления соответствия реальной системе математической модели и исследование этой модели, позволяющее получить характеристики реальной системы. Применение математического моделирования позволяет исследовать объекты, реальные эксперименты над которыми затруднены или невозможны. В зависимости от вида модели математическое моделирование делится на аналитическое и компьютерное. Заметим, что аналитическое решение предпочтительнее, но его не всегда удаётся получить [1].

При **компьютерном** моделировании модель формулируется в виде алгоритма или программы. Можно разделить на численное, статистическое и имитационное [1].

При **численном** моделировании используются методы вычислительной математики [1].

При **статистическом** моделировании выполняется обработка данных о системе с целью получения статистических характеристик системы [1].

При **имитационном** моделировании процесс функционирования исследуемой системы воспроизводится на ЭВМ при соблюдении логической и временной последовательности протекания процессов, что позволяет узнать данные о состоянии системы или отдельных ее элементов в определённые моменты времени [1].

## 1.2 Моделирование многофункциональных центров обслуживания

Многофункциональные центры обслуживания (МФЦ) — это современные организации, призванные обеспечивать широкий спектр административных и государственных услуг гражданам и юридическим лицам в одном месте. В последние годы подобные центры получили широкое распространение в многих странах, в том числе и в России, где они известны как «Мои документы». Являются структурированной системой, предназначенной для

предоставления различных видов услуг клиентам. Они могут включать в себя комплексные процессы, включающие как прямое обслуживание клиентов, так и внутренние операционные процессы.

Для эффективного управления многофункциональными центрами обслуживания необходимо иметь понимание их работы и оптимальные стратегии управления. Моделирование является мощным инструментом, который позволяет анализировать и прогнозировать процессы обслуживания, а также оптимизировать их эффективность.

Услуги в центре могут оказываться как непосредственно представители организаций-участников, так и универсальными специалистами, являющимися работниками центра. Помимо этого все услуги, оказываемые на площадке МФЦ, можно разделить на три типа [3]:

- консультации (результатом таких услуг является информация, за которой прошёл заявитель);
- приём документов (при получении таких услуг заявитель приносит и отдаёт некий набор документов);
- выдача документов (как правило за такими услугами обращаются после первых двух, при их получении заявителю передаётся некоторый набор бумаг).

Разные типы услуг стоит рассматривать по-разному в процессе моделирования.

В результате моделирования центра можно получить множество различных параметров его работы, на основе которых делать выводы об текущей эффективности и предлагать улучшения, которые также можно будет промоделировать. Такой итеративный процесс позволит создать экономичную и эффективную систему обслуживания клиентов. Выделяются следующие характеристики, имеющие практическую ценность, центра, которые можно получить в результате моделирования [4], [5]:

- среднее время обслуживания;
- среднее время пребывания клиентов в очереди;
- вероятность простоя специалиста;

- вероятность попадания клиента в очередь;
- вероятность ухода клиента.

Исходя из этих и других характеристик можно оценить общую эффективность работы, экономическую и социальную эффективность и т. д. Все характеристики измеряются отдельно для разных типов специалистов и очередей.



## 2 Классификация методов моделирования многофункциональных центров обслуживания

Рассмотрим наиболее общие и часто используемые методы, применяемые для моделирования многофункциональных центров обслуживания.

### 2.1 Конечные автоматы

Автомат можно представить как некоторое устройство (чёрный ящик), на которое подаются входные сигналы, снимаются выходные сигналы и которое может иметь определённые внутренние состояния. Они являются дискретно-детерминированными моделями (F-схема) [6].

Введём понятие алфавит, понимая под ним конечное множество объектов любой природы. В этом случае сами объекты можно называть буквами, а конечную упорядоченную совокупность называют словом [6].

Конечный автомат имеет один вход и один выход. Он представляет собой объект, функционирующий в дискретные моменты времени. В каждый момент времени  $t_i$  автомат находится в одном из возможных состояний  $z(t_i)$ . Начиная с нулевого момента времени на вход автомата поступает входной сигнал, который является одной из букв входного алфавита. Автомат следующим образом реагирует на поступление входных сигналов. Во-первых, состояние автомата изменяется в соответствии с одношаговой функцией переходов:

$$z(t_i) = \varphi(z(t_{i-1}), x(t_i)). \quad (2.1)$$

Во-вторых в каждый момент на выходе автомата появляется выходной сигнал  $y(t_i)$ , который является буквой выходного алфавита  $Y$ , и определяется функцией выходов:

$$y(t_i) = \psi(z(t_{i-1}), x(t_i)). \quad (2.2)$$

Таким образом конечный автомат можно определить как кортеж  $A = (X, Y, Z, z_0, \varphi, \psi)$ , где  $X = \{x_1, \dots, x_m\}$  — множество входных сигналов (входной алфавит),  $Y = \{y_1, \dots, y_n\}$  — множество выходных сигналов (выходной

алфавит),  $Z = \{z_1, \dots, z_f\}$  — множество состояний (внутренний алфавит),  $z_0$  — начальное состояние,  $\varphi$  — функция переходов, которая некоторым парам «состояние – входной сигнал» ставит в соответствие новое состояние автомата,  $\psi$  — функция выходов, которая некоторым парам «состояние – входной сигнал» ставит в соответствие выходные сигналы автомата. В общем случае конечный автомат может иметь много входов, состояний и выходов. В этом случае алфавиты представляют собой прямые произведения более простых алфавитов [6].

Смысл работы автомата состоит в том, что он реализует некоторое отображение множества слов входного алфавита в множество слов выходного алфавита. На уровне абстрактной теории понятие «работа автомата» понимается как преобразование входных слов в выходные [6].

На практике наибольшее распространение получили автоматы Мили и Мура. Автомат Мили функционирует по формулам (2.1) и (2.2), то есть состояние и выходной сигнал зависят от входного сигнала и предыдущего состояния. У автомата Мура функция переходов совпадает с формулой (2.1), но функция выходов имеет вид  $y(t_i) = \psi(z(t_{i-1}))$ , то есть не зависит от входного сигнала. Автомат Мили — более общий автомат, чем автомат Мура. У каждого конечного автомата Мура есть конечный автомат Мили его интерпретирующий [7].

В табличном виде автомат Мили задаётся двумя таблицами. Первая таблица описывает функцию перехода, в ней столбцы это состояния, а строки входные символы, а на пересечении находятся новые состояния. Вторая таблица аналогичным образом описывает функцию выходов. Для автомата Мура первая таблица такая же, а вторая состоит только из двух строк состояний и выходов [7].

При решении задач моделирования часто более удобной формой является матричное задание конечного автомата. При этом можно рассматривать две матрицы — матрицу переходов и матрицу выходов. Матрица переходов есть квадратная матрица, строки которой соответствуют исходным состояниям, а столбцы — состояниям перехода. Элементы на пересечении соответствуют входному сигналу, вызывающему переход. Матрица выходов строится аналогично, но ее элемент соответствует выходному сигналу, выдаваемому при переходе. При матричном задании конечного автомата Мура матрица переходов

аналогична соответствующей матрице автомата Мили, а выход описывается вектором выходов [7].

Ещё есть графический способ, при котором автомат представляется в виде направленного графа. Вершинами являются состояния, если из одного состояния можно перейти в другое, то они соединяются направленной дугой и ей присваивается метка. Эта метка содержит входной и выходной символ перехода [7]. Граф автомата Мили изображён на рисунке 2.1.

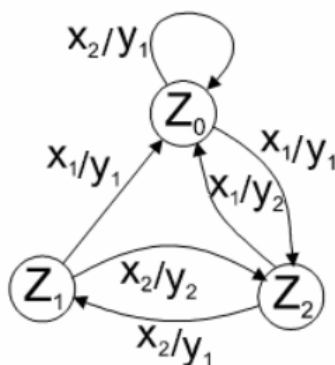


Рисунок 2.1 – Граф автомата Мили

Граф автомата Мура задаётся аналогично, только метка пути не содержит выходного символа. Он привязан к вершине [7]. Граф автомата Мура изображён на рисунке 2.2.

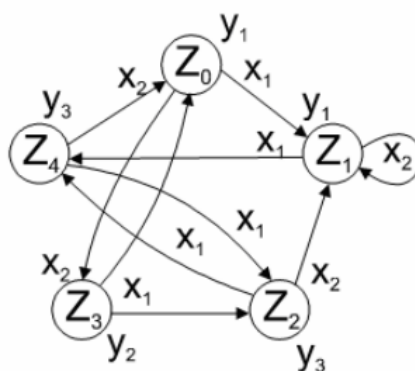


Рисунок 2.2 – Граф автомата Мили

По характеру отсчёта времени конечные автоматы делятся на синхронные и асинхронные. Автомат считается синхронным, когда моменты поступления входных сигналов, изменения состояний и выдачи выходных сигналов, определяются принудительно синхронизирующими сигналами (заранее определены). Реакция автомата на каждое значение входного сигнала заканчивается за один такт синхронизации. Асинхронные автоматы не имеют

«жесткой» тактности. Они изменяют свои состояния при поступлении входных сигналов, которые могут появляться в произвольные моменты времени из некоторого интервала [6].

Конечные автоматы работают с дискретным временем и позволяют моделировать только детерминированные объекты. Также они имеют, только одно состояние на всю систему и не способны отражать параллельные процессы.

## 2.2 Вероятностные автоматы

Дискретно-стохастический подход (Р-схемы) использует в качестве математического аппарата вероятностные автоматы, которые можно определить, как дискретные потактные преобразователи информации с памятью, функционирование которых в каждом такте зависит только от состояния памяти в них и может быть описано статистически. Для такого автомата характерно задание таблицы вероятностей перехода автомата в некоторое состояние и появления некоторого выходного сигнала в зависимости от текущего состояния и входного сигнала [8].

Конечный автомат рассматривался как детерминированный, то есть каждой паре состояния и входа однозначно сопоставлялись новое состояние и выход с помощью функций переходов и выходов. Вероятностный конечный автомат — такой автомат, который вместо однозначного соответствия задаёт лишь условные вероятности появления некоторых пар «новое состояние – выход», при условии реализаций некой пары «состояние – вход» [9].

Кроме того, для вероятностного конечного автомата не задаётся однозначно начальное состояние, а задаётся лишь безусловные вероятности, с которыми каждое из состояний может оказаться начальным. Эти вероятности должны быть в промежутке от 0 до 1 и в сумме давать 1 [9].

Описание функционирования вероятностного конечного автомата можно трактовать так, что для каждой пары «состояние – вход» задаётся совместное условное распределение вероятностей осуществления пар «состояние – выход». Сумма этих вероятностей должна быть равна единице для каждой пары «состояние – вход» [9].

Если считать вероятности нового состояния и выхода независимо друг

от друга, то этот автомат называется вероятностным автоматом Мили. Также подобно конечному автомату Мура возможен вероятностный конечный автомат, у которого выход не зависит от входа, а зависит только от текущего состояния [9].

Вероятностный конечный автомат называется автономным, если все случайные законы распределения одинаковы при различных вариантах сочетания входных алфавитов [9].

Вероятностные автоматы работают аналогично конечным автоматам, но позволяют моделировать стохастические системы.

## **2.3 Системы массового обслуживания**

Непрерывно-стохастический подход (Q-схема) применяется для формализации процессов обслуживания. Этот подход наиболее известен ввиду того, что большинство производственных, экономических, технических и т.д. систем по сути являются системами массового обслуживания. Под системой массового обслуживания понимают динамическую систему, предназначенную для эффективного обслуживания потока заявок при ограничениях на доступные ресурсы. В любой системе массового обслуживания можно выделить элементарный прибор, в котором уже выделяют накопитель заявок некоторой ёмкости, ожидающих обслуживания, канал обслуживания и потоки событий. Существует поток заявок на обслуживание, характеризующийся моментами времени поступления и их атрибутами, и поток обслуживания, характеризующийся моментами начала и окончания обслуживания заявок. Под непрерывностью тут обозначается непрерывность времени. Моменты поступления заявки в систему и окончания обслуживания заявки — случайны [8]. Структура системы массового обслуживания приведена на рисунке 2.3.

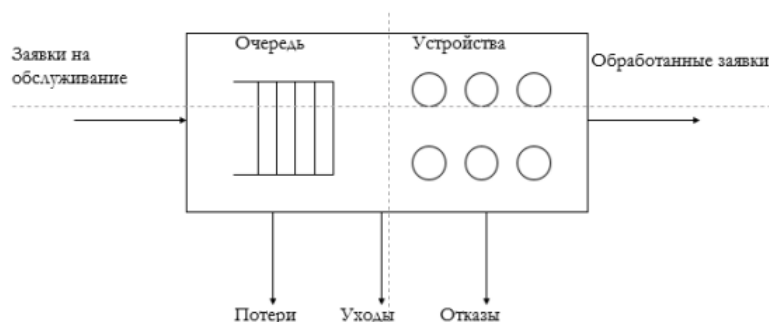


Рисунок 2.3 – Структурная схема СМО

Основными задачами решаемые в рамках теории массового обслуживания являются: анализ, то есть определение количественных характеристик СМО при заданной структуре и параметрах элементов, и синтез оптимальной структуры при заданных характеристиках и ограничениях на параметры элементов [6].

На вход СМО поступают заявки на обслуживание, образующие входящий поток. Они поступают из источником заявок. В зависимости от характера источника заявок различают разомкнутые и замкнутые СМО. В разомкнутых число заявок, вырабатываемых источником, считается неограниченным и поведение источника никак не связано с состоянием системы в любой момент времени. Для замкнутых СМО характерно конечное количество заявок, циркулирующих в системе. Обслуженные заявки возвращаются в источник и через некоторый момент времени могут попасть опять на вход [6].

По характеру обслуживания заявок все системы массового обслуживания делятся на три типа:

- системы с отказами;
- системы с ожиданием;
- системы смешанного типа.

СМО первого типа характеризуются тем, что поступившие в данный момент времени заявка тут же принимается к обслуживанию, если имеется хотя бы один свободный канал, или получает отказ, если все каналы заняты. В системах с ожиданием заявка в случае занятости всех каналов обслуживания становится в очередь и ожидает освобождения одного из них. Это наиболее представительный на практике класс систем. Системам смешанного типа

присущи особенности двух вышеописанных систем. Заявка в такой системе становится в очередь, если в ожидании находится ограниченное число заявок. Этим числом может быть длина очереди. Ограничение также может быть и по длительности ожидания [10].

По дисциплине обслуживания заявок выделяют системы без приоритета и с приоритетом [10].

Ещё одним из признаков классификации является количество обслуживающих устройств или каналов: если система имеет один прибор или один канал, то она называется одноканальной, если же их более одного, то она называется многоканальной [11].

Важнейшей характеристикой СМО является входящий поток заявок. Число заявок в единицу времени, обычно называется интенсивностью и обозначается  $\lambda$ . Если входящий поток является простейшим, поток распределён по закону Пуассона, то достаточно знать лишь  $\lambda$  (или интервал поступления заявок  $t_i = \frac{1}{\lambda}$ ). А интервал входящего на обслуживание потока  $v_\lambda = 1$ . В общем случае надо знать среднее значение  $\lambda$  и  $t_i$  и дисперсионную характеристику интервала входящего на обслуживание потока  $v_\lambda$  [10].

Система характеризуется числом каналов обслуживания  $n$ , длительностью обслуживания  $t_p$  одной заявки и пропускной способностью  $\mu$ , число заявок, которое может обслужить поток в единицу времени. Отношение  $\rho = \frac{\lambda}{\mu} = \frac{t_p}{t_i}$  называется коэффициентом использования пропускной способности или приведённой плотностью потока [10].

При работе система имеет одно состояние, которое меняется в зависимости от количества занятых каналов.

Многофункциональный центр обслуживания можно смоделировать используя, разомкнутую многоканальную СМО смешанного типа без приоритетов. Тогда рассмотрим  $n$ -канальную СМО с ожиданием, на которую поступает поток заявок с интенсивностью  $\lambda$ . Интенсивность обслуживания одного канала  $m$ . Число мест в очереди  $m$ . Тогда основные показатели работы СМО приведены ниже [10].

Вероятность того, что система находится в состоянии, в котором все каналы свободны обозначается как  $p_0$  и вычисляется по формуле

$$p_0 = \left( \sum_{i=0}^n \frac{\rho^i}{i!} + \frac{\rho^n + 1(1 - (\frac{\rho}{n})^m)}{n \cdot n!(1 - \frac{\rho}{n})} \right)^{-1}. \quad (2.3)$$

Среднее число заявок в очереди обозначается как  $L_q$  и вычисляется по формуле

$$L_q = \frac{\rho^{n+1} p_0 (1 - (m + 1 - m \frac{\rho}{n}) (\frac{\rho}{n})^m)}{n \cdot n! (1 - \frac{\rho}{n})^2}. \quad (2.4)$$

Среднее число заявок под обслуживанием или среднее число занятых каналов обозначается как  $\bar{k}$  и вычисляется по формуле

$$\bar{k} = \rho \left( 1 - \frac{\rho^{n+m}}{n^m \cdot n!} p_0 \right). \quad (2.5)$$

Среднее число заявок в системе обозначается как  $L_s$  и вычисляется по формуле

$$L_s = L_q + \bar{k}. \quad (2.6)$$

Относительная пропускная способность обозначается как  $Q$  и вычисляется по формуле

$$Q = 1 - \frac{\rho^{n+m}}{n^m n!} p_0. \quad (2.7)$$

Абсолютная пропускная способность системы обозначается как  $A$  и вычисляется по формуле

$$A = \lambda Q. \quad (2.8)$$

Под системой массового обслуживания понимают динамическую систему, предназначенную для эффективного обслуживания потока заявок при ограничениях на ресурсы системы. Она является непрерывно-стохастической моделью, где непрерывность подразумевает непрерывность времени. Позволяет моделировать случайные процессы. К данной модели сводится множество систем реального мира. Данный метод позволяет моделировать стохастические и параллельные системы, но имеет только одно состояние на всю систему, отображающее количество занятых потоков.

## 2.4 Сети Петри

Сетевой подход (N-схема) используется для формализованного описания и анализа причинно-следственных связей в сложных системах, где одновременно протекает несколько процессов. Самым распространенным форма-



лизмом, описывающим структуру и взаимодействие параллельных систем и процессов, являются сети Петри [8].

Сеть Петри — это математическая модель дискретных динамических систем, ориентированная на качественный анализ и синтез таких систем. Формально в терминах теории систем сеть Петри это кортеж

$$PN = (O, P, T, F, M_0), \quad (2.9)$$

где:

- $O = \{0, 1, 2, \dots\}$  — множество дискретных моментов времени;
- $P = \{p_1, p_2, \dots\}$  — непустое множество элементов сети, называемых позициями;
- $T = \{t_1, t_2, \dots\}$  — непустое множество элементов сети, называемых переходами;
- $F : (P \times T) \cup (T \times P) \rightarrow \{0, 1, 2, \dots, k, \dots\}$  — функция инцидентности, где  $k$  — кратность дуги;
- $M_0$  — начальная маркировка позиций.

Множества позиций и переходов не пересекаются [12].

Функция инцидентности может быть представлена в виде  $F = F^p \cup F^t$  и фактически задаёт два отображения:  $F^p(p, t) = P \times T \rightarrow \{0, 1, 2, \dots\}$ , т.е. для каждой позиции указываются связанные с ней переходы (с учётом их кратности);  $F^t(t, p) = T \times P \rightarrow \{0, 1, 2, \dots\}$ , т.е. для каждого перехода указываются связанные с ним позиции (также с учётом кратности) [12].

Эти функции, в общем случае зависящие от времени, могут быть представлены матрицами инцидентности. Из вершины–позиции  $p_i \in P$  дуга в вершину–переход  $t_j \in T$  существует тогда и только тогда, когда элемент на пересечении  $i$ -ой строки и  $j$ -го столбца в матрице  $f_{ij}^p > 0$ . В этом случае говорят, что  $t_j$  выходной переход позиции  $p_i$ . Аналогичным образом определяется выходная позиция перехода [12].

Каждая позиция  $p_i \in P$  может содержать некоторый целочисленный ресурс  $\mu(p) \geq 0$ , называемый числом фишек внутри позиции. Вектор  $M =$

$[\mu_1, \mu_2, \dots]$  называется маркировкой (разметкой) сети Петри. Каждая маркировка — это отображение  $M : P \rightarrow \{0, 1, 2, \dots\}$  [12].

Сети Петри функционирует в дискретном времени и концентрируют внимание на локальных событиях (переходах), локальных условиях (позициях) и локальных связях [12].

Смена маркировок (начиная с  $M_0$ ) происходит в результате срабатывания переходов сети. Переход сети  $t_j \in T$  может сработать при маркировке  $M$ , если для всех входных позиций  $p_i \in P$  выполняется условие  $\mu(p_i) - f_{ij}^p \geq 0$ , т.е. если каждая входная позиция для данного перехода содержит столько же и ли больше фишек чем кратность ведущей к переходу дуги. В результате срабатывания перехода в момент времени  $\theta$  происходит смена маркировки по правилу:  $\mu_i(\theta + 1) = \mu_i(\theta) - f_{ij}^p(\theta) - f_{ji}^t(\theta)$ . То есть переход изымает из каждой своей входной позиции число фишек, равное кратности входных дуг, и посылает в каждую свою выходную позицию число фишек, равное кратности выходных дуг. Если может сработать несколько переходов, то срабатывает один, любой из них. Функционирование сети останавливается, если при некоторой маркировке ни один из ее переходов не может сработать. В силу своей недетерминированности при одинаковой начальной разметки сети Петри могут порождать различные последовательности срабатывания ее переходов. Эти последовательности образуют слова в алфавите  $T$ . Множество всевозможных слов, порождаемых сетью Петри, называют языком сети Петри. Две сети Петри эквивалентны, если порождают один и тот же язык [12].

Сети Петри также представимы в виде двудольного ориентированного мультиграфа. Этот граф содержит:

- позиции (места), обозначаемые кружками;
- переходы, обозначаемые планками;
- ориентированные дуги (стрелки), соединяющие позиции с переходами и переходы с позициями.

Благодаря наличию кратных дуг сеть Петри есть мультиграф. Благодаря двум типам вершин граф называется двудольным. Поскольку дуги имеют направление, граф является ориентированным [12]. Пример такого графа изображён на рисунке 2.4.

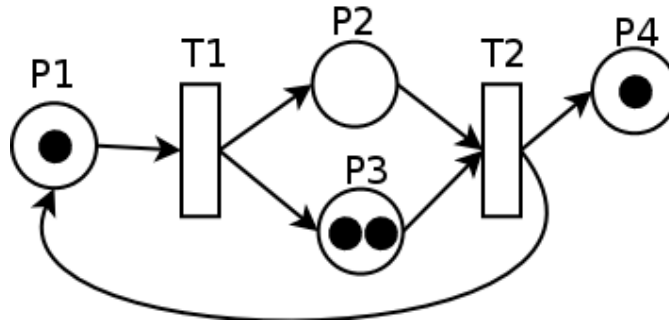


Рисунок 2.4 – Граф сети Петри

Исходя из практических задач моделирования, можно установить ряд свойств сетей Петри, характеризующих поведение моделируемых систем [12].

**Свойство ограниченности.** Позиция  $p_i$  в сети называется ограниченной если для любой достижимой в сети маркировки  $M$  существует такое  $k$ , что  $\mu_i \leq k$ . Сеть называется ограниченной, если все ее позиции ограничены.

**Свойство безопасности.** Сеть называется безопасной, если при любой достижимой маркировке для любого  $\mu_i \leq 1$ . Таким образом, в безопасной сети вектор маркировок состоит только из нулей и единиц.

**Свойство консервативности.** Сеть называется консервативной, если сумма фишек во всех позициях остаётся постоянной при работе сети.

**Свойство живости.** Переход  $t_i$  называется потенциально живым, если существует достижимая из  $M_0$  маркировка  $M'$ , при которой  $t_i$  может сработать. Если  $t_i$  является потенциально живым при любой достижимой маркировке, то он называется живым. Переход  $t_i$ , не являющийся потенциально живым при  $M_0$  называется мёртвым при этой маркировке. Маркировка  $M_0$  в этом случае называется тупиковой для  $t_i$ . Переход называется устойчивым, если никакой другой переход не может лишить его возможности сработать при наличии для этого необходимых условий, то есть нет конфликта.

Базовое определение сети Петри позволяют моделировать широкий класс дискретных систем. Однако в ряде случаев этих возможностей оказывается недостаточно, поэтому вводят обобщения этих сетей, которые обладают расширенными возможностями моделирования [12].

**Ингибиторные сети** — это сети Петри, для которых функция инцидентности имеет вид  $F = F^p \cup F^t \cup F^i$ , т.е. она дополнена специальной функцией инцидентности  $F^i(t, p) = T \times P \rightarrow \{0, 1\}$ , которая вводит ингибиторные дуги. Правила срабатывания переходов в ингибиторной сети модифицируют-

ся следующим образом. Переход  $t_i$  срабатывает, если для всех связанных с ним позиций  $p_i$  и  $p_k$  выполняется  $(\mu(p_i) \geq f_{ij}^p) \wedge (\mu(p_k) \cdot f_{kj}^i = 0)$ , где  $p_k$  позиция связанная с переходом ингибиторной дугой. То есть позиции связанные через ингибиторные дуги не должны содержать фишек.

**Сети с приоритетами** — это сети Петри, в которой каждому переходу приписан приоритет. В случае, когда могут сработать несколько переходов, срабатывает переход с наивысшим приоритетом.

**Сети со случайными срабатываниями переходов** — это сети Петри, в которой каждому переходу приписана вероятность срабатывания. В случае, когда могут сработать несколько переходов, они срабатывают с учётом своих вероятностей. Для каждой группы таких переходов сумма их вероятностей должна равняться единице. Отождествив маркировки с состоянием сети и положив, что вероятности не зависят от работы сети в предыдущие такты, мы получим цепь Маркова, описывающие вероятностное поведение системы.

**Иерархические сети Петри** представляют собой многоуровневые структуры, в которых выделяются сети различного уровня. Они позволяют моделировать различные многоуровневые (иерархические) системы. В отличие от обыкновенных сетей Петри, в иерархических сетях имеются два типа переходов: простые и составные. Составные переходы содержат внутри себя сеть Петри более низкого уровня. Формально они состоят из входного и выходного переходов, между ними находится некоторая сеть Петри, которая, в свою очередь, также может быть иерархической. Срабатывание составных переходов является не мгновенным событием, а составным действием. На каждом шаге дискретного времени составной переход может находиться в одном из двух состояний - пассивном и активном. Составной переход может быть активирован, если он до этого был пассивен и имеются условия для срабатывания его головного перехода. При этом производится изменение маркировки в сети верхнего уровня по обычным правилам и запускается работа в сети, находящейся внутри составного перехода. Сеть нижнего уровня работает с учётом своей начальной маркировки до тех пор, пока все ее переходы не станут пассивными, т.е. не смогут сработать. После этого происходит срабатывание хвостового перехода и изменение маркировки сети верхнего уровня. Составной переход возвращается в пассивное состояние, а в сети нижнего уровня восстанавливается начальная маркировка.

Сеть Петри — это математическая модель дискретных динамических систем, ориентированная на моделирование параллельных систем. Имеет множество обобщений, расширяющих её функционал. Позволяет моделировать стохастические системы. Сконцентрирована на локальных событиях в системе, что позволяет отображать состояние всей системы и её отдельных элементов. Позволяет выделять некоторые части в отдельные функциональные блоки с помощью иерархических сетей.

### 3 Сравнение методов моделирования многофункциональных центров обслуживания

Для рассмотренных методов выделим следующие критерии сравнения:

- возможность моделирования стохастических систем (K1);
- возможность моделирования параллельных систем (K2);
- тип состояния (K3) — некоторые методы имеют только одно глобальное состояние на всю системы, другие концентрируются на локальных событиях, условиях и связях, что позволяет получить более подробную информацию о состоянии всей системы и её отдельных элементов.

Результаты сравнение приведённых методов по выделенным критериям представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Результаты сравнения методов

Критерий	КА	ВА	СМО	СП
K1	Нет	Да	Да	Да
K2	Нет	Нет	Да	Да
K3	Глобальное	Глобальное	Глобальное	Локальное

Исходя из результатов сравнение можно сделать вывод о том, что лучшим методом для моделирования многофункциональных центров обслуживания является сеть Петри. Конечные автоматы не позволяют отобразить вероятностные события, происходящие в многофункциональных центрах обслуживания. Конечные и вероятностные автоматы не позволят отобразить параллельную работу МФЦ, т. к. придётся вводить большое количество дополнительных состояний, что сильно усложнит модель. И в отличие от систем массового обслуживания сети Петри концентрируются на локальных событиях и имеют больше одного состояния на всю систему, что позволяет получать подробную информацию о каждом элементе в системе.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цель, которая была поставлена в начале научно–исследовательской работы, была достигнута: проведён обзор и сравнение существующих методов моделирования многофункциональных центров обслуживания.

Решены все поставленные задачи:

- изучены основные понятия моделирования многофункциональных центров обслуживания;
- описаны и классифицированы существующие методы;
- произведён сравнительный анализ рассмотренных методов.

В ходе исследования были определены особенности, преимущества и недостатки рассмотренных методов. В итоге был сделан вывод о том, что лучше всего для моделирования многофункциональных центров обслуживания подходят сети Петри, так как они позволяют моделировать стохастические и параллельные системы, а также концентрируются на локальных событиях, что позволяет получить подробную информацию о работе всех элементов системы.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Градов В.М. Компьютерное моделирование / В.М. Градов, Г.В. Овечкин, П.В. Овечкин, И.В. Рудаков — М.:КУРС ИНФРА-М, 2019. — 264 С.
2. Посещаемость «Мои документы» в 2022 году [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.mos.ru/news/item/117681073/> (дата обращения: 12.11.2023).
3. Расширение концепции ООО-модели для систем массового обслуживания на примере многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг / А.В. Чуев, С.А. Юдицкий, В.З. Магергут // Экономика. Информатика. — 2015. — №. 1. — С. 85–93.
4. Пронникова Т.Ю. Применение имитационного моделирования для оптимизации бизнес-процессов обслуживания клиентов в многофункциональном центре / Т.Ю. Пронникова, М.Н. Рассказова // Прикладная математика и фундаментальная информатика. — 2022. — С. 122-123.
5. Сутягина Н. И. Моделирование деятельности многофункционального центра как системы массового обслуживания // Карельский научный журнал. — 2015. — №. 1. — С. 199–203.
6. Моделирование систем / С.П. Бобков, Д.О. Бытев // —Иваново:Изд. ИвГХТУ, 2008. — 156 с.
7. Теория автоматов / Ожиганов А.А. // — СПб.:НИУ ИТМО, 2013. — 84 с.
8. Моделирование систем / Альсова О.К. // — Новосибирск:Изд-во НГТУ, 2007. — 72 с.
9. Блюмин, С.Л. Дискретное моделирование систем автоматизации и управления / С.Л. Блюмин, А.М. Корнеев. — Липецк:ЛЭГИ, 2005. — 124 с.
10. Осипов Г.С. Математическое и имитационное моделирование систем массового обслуживания / Г.С. Осипов — М.: Издательский дом Академии Естествознания, 2017. — 56 с.



11. Григорьева Т. Е., Донецкая А. А., Истигечева Е. В. Моделирование одноканальных и многоканальных систем массового обслуживания на примере билетной кассы автовокзала / Т.Е. Григорьева, А.А. Донецкая, Е.В. Истигечева // Вестник Воронежского института высоких технологий. — 2017. — №. 1. — С. 35–38.

12. Мальков М.В. Сети Петри и моделирование / М.В. Мальков, С.Н. Малыгина // Труды Кольского научного центра РАН. — 2010. — №. 3. — С. 35–40.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

### **Презентация научно-исследовательской работы**

Презентация научно-исследовательской работы содержит 14 слайдов, на которых представлено краткое описание научно-исследовательской работы.



Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации Федеральное государственное  
бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Московский государственный  
технический университет имени Н.Э. Баумана  
(национальный исследовательский университет)»  
(МГТУ им. Н.Э. Баумана)

# НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА НА ТЕМУ: «Классификация методов моделирования многофункциональных центров обслуживания»

Студент: Волков Г.В.  
Руководитель: Рудаков И.В.

# Цель и задачи работы

Цель работы - провести обзор и сравнить существующие методы моделирования многофункциональных центров обслуживания

Для достижения поставленной цели следует решить следующие задачи:

- изучить основные понятия моделирования многофункциональных центров обслуживания
- описать и классифицировать существующие методы
- произвести сравнительный анализ рассмотренных методов

# Моделирование

Моделирование — процесс замещения одного объекта другим с целью получения информации о важнейших свойствах объекта—оригинала с помощью объекта—модели. Широко применяется в научных исследованиях и в прикладных задачах в различных областях. Компьютерное моделирование является одним из эффективных методов изучения сложных систем. Модели проще и удобнее исследовать, когда реальные эксперименты затруднены из—за финансовых или физических препятствий. Формализованность позволяет чётко обозначить основные факторы, определяющие свойства изучаемого объекта—оригинала и связи между ними.

# МФЦ

Многофункциональные центры обслуживания (МФЦ) — это современные организации, призванные обеспечивать широкий спектр административных и государственных услуг гражданам и юридическим лицам в одном месте. В последние годы подобные центры получили широкое распространение в многих странах, в том числе и в России, где они известны как «Мои документы». Являются структурированной системой, предназначенной для 8 предоставления различных видов услуг клиентам. Они могут включать в себя комплексные процессы, включающие как прямое обслуживание клиентов, так и внутренние операционные процессы

# Методы моделирования

В данной работе рассмотрено несколько методов:

- конечные автоматы
- вероятностные автоматы
- системы массового обслуживания
- сети Петри

## Конечные автоматы

Автомат можно представить как некоторое устройство, на которое подаются входные сигналы, снимаются выходные сигналы и которое может иметь определённые внутренние состояния. Они являются дискретно - детерминированными моделями (F-схема). Обладают выходным и входным алфавитом, набором состояний, и функциями выхода и перехода. Разделяются на автоматы Мили и Мура. Выход автомата Мили зависит от состояния и входа, а у Мура только от состояния.

Конечные автоматы работают с дискретным временем и позволяют моделировать только детерминированные объекты. Также они имеют, только одно состояние на всю систему и не способны отражать параллельные процессы.



# Вероятностные автоматы

Дискретно–стохастический подход (Р–схемы) использует в качестве математического аппарата вероятностные автоматы, которые можно определить, как дискретные потактные преобразователи информации с памятью, функционирование которых в каждом такте зависит только от состояния памяти в них и может быть описано статистически. Для такого автомата характерно задание таблицы вероятностей перехода автомата в некоторое состояние и появления некоторого выходного сигнала в зависимости от текущего состояния и входного сигнала.

Аналогичны конечным автоматам, но имеют вероятности у переходов и выходов. А также позволяют моделировать стохастические системы.

# Системы массового обслуживания

Непрерывно–стохастический подход (Q–схема) применяется для формализации процессов обслуживания. Этот подход наиболее известен ввиду того, что большинство производственных, экономических, технических и т.д. систем по сути являются системами массового обслуживания. Под системой массового обслуживания понимают динамическую систему, предназначенную для эффективного обслуживания потока заявок при ограничениях на доступные ресурсы. В любой системе массового обслуживания можно выделить элементарный прибор, в котором уже выделяют накопитель заявок некоторой ёмкости, ожидающих обслуживания, канал обслуживания и потоки событий.

# Системы массового обслуживания

Данный метод позволяет моделировать стохастические и параллельные системы, но имеет только одно состояние на всю систему, отображающее количество занятых потоков.

# Сети Петри

Сетевой подход (N–схема) используется для формализованного описания и анализа причинно–следственных связей в сложных системах, где одновременно протекает несколько процессов. Сеть Петри — это математическая модель дискретных динамических систем, ориентированная на качественный анализ и синтез таких систем.

Задаётся множествами дискретных моментов времени, позиций и состояний, а также функцией инцидентности и начальной маркировкой. Имеет множество обобщений расширяющих функционал сети.

# Сети Петри

Позволяет моделировать стохастические системы. Сконцентрирована на локальных событиях в системе, что позволяет отображать состояние всей системы и её отдельных элементов. Позволят выделять некоторые части в отдельные функциональные блоки с помощью иерархических сетей.

## Критерии сравнения

- возможность моделирования стохастических систем (K1)
- возможность моделирования параллельных систем (K2)
- тип состояния (K3) — некоторые методы имеют только одно глобальное состояние на всю систему, другие концентрируются на локальных событиях, условиях и связях, что позволяет получить более подробную информацию о состоянии всей системы и её отдельных элементов

# Сравнение

Критерий	КА	ВА	СМО	СП
К1	Нет	Да	Да	Да
К2	Нет	Нет	Да	Да
К3	Глобальное	Глобальное	Глобальное	Локальное

# Заключение

Цель, которая была поставлена в начале научно-исследовательской работы, была достигнута: проведён обзор и сравнение существующих методов моделирования многофункциональных центров обслуживания.

Решены все поставленные задачи:

- изучены основные понятия моделирования многофункциональных центров обслуживания
- описаны и классифицированы существующие методы
- произведён сравнительный анализ рассмотренных методов