

Předmluva	5
<b>I. Systémy hromadné obsluhy</b>	11
I.1. Ztracený čas	11
I.2. Systémy obsluhy	13
I.3. Cíle teorie hromadné obsluhy	16
<b>II. Stochastické procesy</b>	19
II.1. Několik příkladů	19
II.2. Zápis procesu	21
II.3. Pravděpodobnostní charakteristiky procesu	24
II.4. Základní třídy procesů	30
II.5. Poissonův proces	42
II.6. Obecnější typ stochastických procesů	47
II.7. Markovovy řetězce	50
II.8. Markovovy procesy	59
II.9. Nemarkovovské procesy	71
<b>III. Modely jednodušších systémů obsluhy</b>	75
III.1. Kendallova klasifikace	75
III.2. Systém $M/M/1$	77
III.3. Frontové režimy	89
III.4. Systémy $M/M/n$	100
III.5. Systémy s omezenou délkou fronty	110
<b>IV. Nemarkovovské systémy</b>	116
IV.1. Systém $M/D/1$	117
IV.2. Systémy $M/E_k/1$	122
IV.3. Systémy $M/G/1$	127
IV.4. Systémy $GI/M/1$	134
IV.5. Obecné systémy s jedním obsluhujícím	137

<b>V. Různé doplňky</b>	141
V.1. Systémy s absolutními přednostmi	141
V.2. Nespolehlivé systémy	144
V.3. Uzavřené systémy	146
V.4. Obsluhové sítě	150
V.5. Simulace systémů obsluhy	155
V.6. Závěrečné poznámky	157
<b>Dodatky</b>	159
D.1. Symbol $\sigma$	159
D.2. Distribuční a frekvenční funkce	161
D.3. Střední hodnota a variance	162
D.4. Některé spojité zákony rozložení	164
D.5. Sčítání nezávislých náhodných veličin	166
D.6. Význačná vlastnost exponenciálního zákona	168
Seznam literatury	170
Slovníček termínů	173
Rejstřík	177