

Определение уровня сложности организации очереди является первым шагом к подбору решения по управлению пассажиропотоками. Факторами, разделяющими очереди по уровню сложности, являются следующие:

 Расположение: насколько четко определены границы очереди.

 Проницаемость: насколько эффективны барьеры входа-выхода из очереди.

 Пропускная способность: частота процесса формирования очереди.

Уровень 1

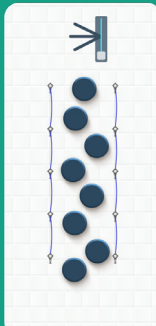
Уровень 2

Уровень 3

Уровень 4

Уровень 5

## Уровень 1



Статичное окружение без изменений, простая, постоянная зона очереди с четко определенной зоной ожидания



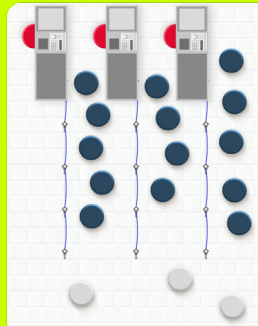
Одна очередь без смешивания с людьми, не стоящими в очереди



Постоянный поток, постоянный процесс обработки

Пример: вход в парк развлечений

## Уровень 2



Несколько отдельных очередей с возможным выбором из нескольких фиксированных вариантов работы



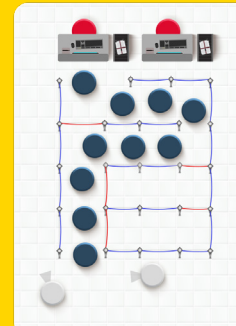
Фиксированные очереди без проницаемости и служебного персонала



Небольшие колебания по времени образования и процессу обработки

Пример: кассы супермаркета

## Уровень 3



Несколько плотных очередей с возможностью динамического изменения за счет подвижных барьеров.



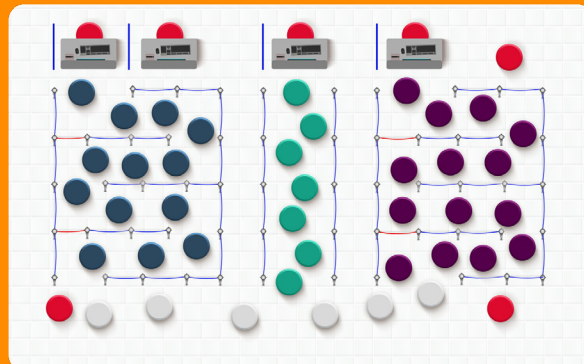
Возможность разного поведения, выхода из очереди или входа для опаздывающих.



Предсказуемые пиковые и внепиковые нагрузки и процесс обработки.

Пример: 2 стойки регистрации на 1 рейс

## Уровень 4



Сложные S-образные очереди и "очереди внутри очередей"



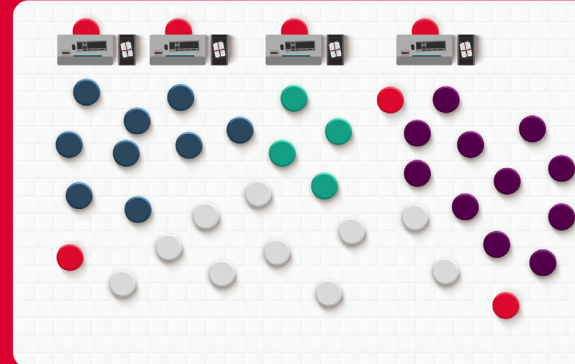
Присутствие людей, не стоящих в очереди, например, инструктирующего персонала.



Некоторые непредсказуемые пиковые и внепиковые потоки, приводящие к непредсказуемому времени обслуживания.

Пример: таможенное оформление (резиденты, нерезиденты)

## Уровень 5



Высокая динамика организации очередей или отсутствие заранее определенных зон очередей.



Полная проницаемость



Непредсказуемые пиковые и внепиковые потоки с непредсказуемым временем обслуживания

Пример: регистрация на открытом пространстве