**Тихонов Степан Владимирович. Имитационное моделирование бизнес-процессов в системах массового обслуживания : диссертация ... кандидата технических наук : 05.13.18 / Тихонов Степан Владимирович; [Место защиты: ГНУ "Южный федеральный университет"].- Ростов-на-Дону, 2009.- 152 с.: ил.**