**Сутягин Константин Александрович. Исследование и разработка методов повышения качества обслуживания клиентов сервис центров оператора связи : диссертация ... кандидата технических наук : 05.12.13 Самара, 2007 144 с., Библиогр.: с. 128-133 РГБ ОД, 61:07-5/4775**