**Жуков Артем Владимирович. Моделирование процессов управления качеством предоставления сервисов в системах дистанционного обучения, использующих технологии Интернет : Дис. ... канд. техн. наук : 05.13.18 Петрозаводск, 2005 111 с. РГБ ОД, 61:06-5/1535**