**Хоанг Суан Бать. Разработка и исследование моделей пользователя сервисной системы в контексте обслуживания для интеллектуального управления информационными услугами : дис. ... канд. техн. наук : 05.13.17 Таганрог, 2006 152 с. РГБ ОД, 61:07-5/1959**