**Игнатенко, Екатерина Юрьевна. Управление качеством процесса рекламационной деятельности промышленного предприятия : на примере головного предприятия-изготовителя ракетно-космической техники : диссертация ... кандидата технических наук : 05.02.23 / Игнатенко Екатерина Юрьевна; [Место защиты: Тул. гос. ун-т].- Тула, 2012.- 168 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-5/3372**