**Витвинова Татьяна Яковлевна. Обеспечение качества услуг путем построения процессной структуры многоуровневой системы управления : диссертация ... кандидата технических наук : 05.02.23.- Волгоград, 2006.- 116 с.: ил. РГБ ОД, 61 07-5/1024**