**Искосков Максим Олегович. Управление качеством услуг предприятий автосервиса с учетом процесса формирования потребительской оценки : диссертация ... кандидата технических наук : 05.02.23.- Тольятти, 2006.- 181 с.: ил. РГБ ОД, 61 07-5/1224**