**Лебедева Елена Анатольевна. Оценка качества учебного процесса и деятельности преподавателя по показателю "удовлетворенность потребителя" : Дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 : Новосибирск, 2004 132 c. РГБ ОД, 61:04-13/1894**