**Морякова Анастасия Владимировна. Управление процессом предоставления услуг на предприятиях сферы сервиса : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Морякова Анастасия Владимировна; [Место защиты: Поволж. гос. ун-т сервиса].- Тольятти, 2009.- 180 с.: ил. РГБ ОД, 61 09-8/3840**