**Соколова Людмила Игоревна. Формирование подсистемы измерения и анализа удовлетворённости и вовлечённости персонала в процессы системы менеджмента качества образовательной организации : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Соколова Людмила Игоревна; [Место защиты: Тамб. гос. техн. ун-т].- Тамбов, 2009.- 245 с.: ил. РГБ ОД, 61 09-8/2497**