**Шишканов Роман Александрович. Резервы улучшения качества фирменного сервисного обслуживания автомобилей: теория, методика, механизм использования : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Шишканов Роман Александрович; [Место защиты: Сарат. гос. соц.-экон. ун-т].- Саратов, 2009.- 191 с.: ил. РГБ ОД, 61 09-8/3594**