**Ермолаева Наталья Николаевна. Совершенствование управления качеством услуг в системе розничной торговли : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Ермолаева Наталья Николаевна; [Место защиты: Казан. гос. техн. ун-т им. А.Н. Туполева]. - Казань, 2007. - 200 с. : ил. РГБ ОД, 61:07-8/5952**