**Шпер Александр Владимирович. Сервисный менеджмент в информационных технологиях : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Шпер Александр Владимирович; [Место защиты: Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики].- Москва, 2007.- 212 с.: ил. РГБ ОД, 61 07-8/5756**