**Кононова, Инна Валерьевна. Управление качеством обслуживания в гостиничном бизнесе : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Кононова Инна Валерьевна; [Место защиты: Балт. акад. туризма и предпринимательства].- Санкт-Петербург, 2012.- 173 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-8/3684**