**Кузнецова, Людмила Владимировна. Совершенствование методического обеспечения процесса управления обслуживанием потребителей услуг : дис. ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Кузнецова Людмила Владимировна; [Место защиты: Моск. акад. предпринимательства при Правительстве Москвы].- Москва, 2012.- 181 с.: ил. РГБ ОД, 9 13-1/524**