**Овсянкова, Елизавета Алексеевна. Развитие стратегического менеджмента качества в организациях сферы услуг : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Овсянкова Елизавета Алексеевна; [Место защиты: Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов].- Санкт-Петербург, 2012.- 217 с.: ил. РГБ ОД, 61 13-8/1682**