**Панфилова, Ольга Степановна. Процессный подход к развитию системы менеджмента качества организации на базе информационных технологий : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Панфилова Ольга Степановна; [Место защиты: Морд. гос. ун-т им. Н.П. Огарева].- Саранск, 2012.- 217 с.: ил. РГБ ОД, 61 13-8/273**