**Воробьёва, Наталья Павловна. Модернизация бизнес-процессов взаимодействия коммерческой страховой организации с клиентами : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Воробьёва Наталья Павловна; [Место защиты: Моск. финансово-пром. ун-т "Синергия"].- Москва, 2013.- 244 с.: ил. РГБ ОД, 61 13-8/855**