**Галков, Иван Михайлович. Совершенствование инструментов и методов управления качеством услуг мобильной связи : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Галков Иван Михайлович; [Место защиты: С.-Петерб. гос. экон. ун-т].- Санкт-Петербург, 2013.- 135 с.: ил. РГБ ОД, 61 13-8/1278**