**Гордеева Ирина Викторовна. Софт-факторы бизнес-коммуникаций в системе стратегического менеджмента :На примере коммерческих банков : Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05, 08.00.10 : М., 2005 173 c. РГБ ОД, 61:05-8/4431**