**Мелихов Алексей Валентинович. Повышение эффективности систем менеджмента качества на основе совершенствования процессов взаимодействия с потребителем: диссертация ... кандидата технических наук: 05.02.23 / Мелихов Алексей Валентинович;[Место защиты: Московский авиационный институт].- Москва, 2015.- 179 с.**