**Швайко, Вера Васильевна. Формирование клиентоориентированности банковских служащих в процессе повышения их квалификации : диссертация ... кандидата педагогических наук : 13.00.08 / Швайко Вера Васильевна; [Место защиты: Балт. федер. ун-т им. Иммануила Канта].- Калининград, 2013.- 148 с.: ил. РГБ ОД, 61 14-13/341**