**Шавровская, Марина Николаевна. Клиентоориентированность персонала : формирование и оценка : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Шавровская Марина Николаевна; [Место защиты: Ом. гос. ун-т им. Ф.М. Достоевского].- Омск, 2011.- 203 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-8/440**