**Куликова Зоя Валентиновна. Формирование программ повышения потребительской лояльности : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Куликова Зоя Валентиновна; [Место защиты: Рос. гос. ун-т туризма и сервиса]. - Москва, 2009. - 189 с. : ил. РГБ ОД, 61:09-8/1549**