**Яшкина, Полина Владимировна. Управление отношениями с потребителями организации на основе современных методов формирования и реализации программ лояльности : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Яшкина Полина Владимировна; [Место защиты: Гос. ун-т - учебно-научно-произв. комплекс].- Брянск, 2013.- 184 с.: ил. РГБ ОД, 61 13-8/1266**