**Потехина Анна Михайловна. Оценка влияния внутренней среды железнодорожных организаций на реализацию стратегии клиентоориентированности: диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Потехина Анна Михайловна;[Место защиты: Сибирский государственный университет путей сообщения].- Новосибирск, 2015.- 168 с.**