**Гуртовой Константин Александрович. Формирование клиентоориентированных каналов взаимодействия с потребителями: диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Гуртовой Константин Александрович;[Место защиты: Государственный университет управления].- Москва, 2014.- 227 с.**