

Literatúra

- Banks, J. 1991. *Introduction to Total Quality Management*. New York: McGraw Hill, 1991.
- Basl, J. – Majer, P. – Šmíra, M. 2003. *Teorie omezení v podnikové praxi*. Praha: Grada Publishing, 2003, ISBN 80-247-0613-X.
- Benková, M. – Floreková, L. – Michalíková, F. 2001. Environmental quality – proposal of a project behavior of an energetical waste producer. In: *Proceedings of 2th ICCC*. Krynica, 22.5.-25.5. 2001. Krakow: AGH, s. 551-556, ISBN 83-91340-07-4.
- Benková, M. – Floreková, L. – Sochovičová, G. – Čarnogurská, M. 2005. Customer satisfaction index and his importance for enterprise's competitiveness. In: *Proceedings of 5th ICCC*. Miskolc-Lilafüred, 24.5.-27.5.2005. Miskolc: University of Miskolc, 2005, vol. II, s. 109-114, ISBN 963-661-645-0.
- Benková, M. 2006. Príspevok k zužitkovaniu tuhého odpadu zo spaľovania uhlia z elektrárni EVO Vojany. In *ACTA MONTANISTICA SLOVACA*. ISSN 1335-1788, 2006, roč. 11, č. 1, s. 64-69.
- Benková, M. 2006. *Analýza spokojnosti zákazníka s produktom v kontexte s analýzou spôsobilosti procesov vytvárajúcich produkt*. Habilitačná práca. Košice: TU v Košiciach, F BERG, KİaRP, 2006.
- Benková, M. – Floreková, L. – Bogdanovská, G. 2005. Variabilita parametrov kvality a stratová funkcia. In: *ACTA MONTANISTICA SLOVACA*. ISSN 1335-1788, 2005, roč. 10, č. 1, s. 57-61.
- Benková, M. – Čarnogurská, M. – Bogdanovská, G. – Floreková, L. 2007. Metodika procesného prístupu pri tvorbe vhodných produktov. In: *Q-magazín: internetový časopis o jakosti*. Ostrava Katedra kontroly a řízení jakosti, FMMI, VŠB-TU Ostrava. ISSN 1213-0451.
- Benková, M. 2007. *Zabezpečovanie kvality procesov*. Skriptá pre externých študentov bakalárskeho študijného programu Riadenie kvality procesov získavania a spracovania surovín. Košice: TU v Košiciach, 2007.
- Bogdanovská, G. 2007. *BOZP*. Košice: ES F BERG, TU v Košiciach.
- Bunčák, M. 2005. Spoločenská zodpovednosť firiem. In: *Kvalita*. ISSN 1335-9231, 2005, roč.13, č.3, s.42-44.
- Burieta, J. 2007. Zlepšování pomocí QWW. In: *Moderní řízení*. ISSN 0026-8720, roč. 42 ,č.8, s.31-38.
- Crosby, B. P. 1979. *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill. ISBN 0-07-014512-1.
- Crosby, B. P. 1984. *Quality Without Tears*. New York: McGraw-Hill. ISBN 0-07-014511-3.
- Dědina, J. – Cejthamr, V. 2005. *Management a organizační chování*. Praha: Grada Publishing, 2005, ISBN 80-247-1300-4.
- Dohnal, J. 2002. *Řízení vztahů se zákazníky*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2002, ISBN 80-247-0401-3.
- Drucker, P. 1977. *People and Performance: The Best of Peter Drucker on Management*. New

- York: Harper's College Press, New York, 1977.
- Feigenbaum, A. V. 1991. *Total Quality control*. New York: McGraw, 1991, ISBN 0-07-020354-7.
- Floreková, Ľ. 1996. TQM – proces neustáleho zlepšovania produkcie/služieb. In: *ACTA MONTANISTICA SLOVACA*. ISSN 1335-1788, 1996, roč.1, č.3, s.187-190.
- Floreková, Ľ. 1998. *Teória systémov*. Košice: FPP FBERG TU, 1998, ISBN 80-7099-380-4.
- Floreková, Ľ. – Benková, M. – Bednárová, D. 1998. Metodika výberu typov regulačných diagramov pre ich aplikácie v systémoch riadenia kvality výroby. In: *Proceedings of 13th ICC*. High Tatras, 8.9.-11.9. 1998. Košice: F BERG TU v Košiciach, 1998, s. 334-337, ISBN 80-7099-367-7.
- Floreková, Ľ. – Benková, M. – Kasperkevičová, S. 1998. Praktický postup výberu a realizácie Shewhartových regulačných diagramov. In: *Proceedings of 13th ICC*. High Tatras, 8.9.-11.9. 1998. Košice: F BERG TU v Košiciach, 1998, s. 338-341, ISBN 80-7099-367-7.
- Floreková, Ľ. 1998. Metódy štatistického hodnotenia kvality – SPC. In: *ACTA MONTANISTICA SLOVACA*. ISSN 1335-1788, 1998, roč. 3. č. 1, s. 1-20.
- Floreková, Ľ. – Benková, M. – Bednárová, D. – Gondoľová, L. – Plichtová, B. 1999. *Metódy a prostriedky pre zabezpečovanie kvality*. Košice: FPP FBERG TU, 1999, 99 s., ISBN 80-7099-411-X.
- Floreková, Ľ. 1999. *Lineárne optimalizačné metódy*. Košice: FPP FBERG TU v Košiciach, 1999, ISBN 80-7099-450-9.
- Floreková, Ľ. – Benková, M. 1999. *Systém riadenia kvality. Učebné texty pre bakalárske štúdium Priemyselná logistika*. Košice: VSŽ VaPC, 1999.
- Floreková, Ľ. 1996. Possibilities of CEDAC – system by Quality Management. In: *Proceedings of the International Conference Modern Techniques of Statistical Data Analysis and Quality Control*. Košice: TU v Košiciach, 1996, s. 89-94.
- Floreková, Ľ. – Bednárová, D. – Benková, M. 1998. Vzdelávanie pre oblasť environmentálne orientovanej kvality. In: *Zborník konferencie Prvenstvo v kvalite '98, Téma: Kvalita pre Európu*. Košice: TU v Košiciach, Slovenská únia pre kvalitu, inováciu a dizajn Q – IMPULSE, 1998, s.87-90, ISBN 80-7099-379-0.
- Floreková, Ľ. – Hanzelová, M. 2001. *Ekonomika kvality. Všeobecný modul 6*, projekt IMVOCED. Košice: TU v Košiciach – ICV, 2001, 22 s.
- Floreková, Ľ. 2002. *Vlastnosti, skúšanie a kontrola kvality materiálov. Časť 1 Systémy kvality. Učebný text pre kurz Q-STROJCHEM pre Strojchem Svit*, Košice: TU v Košiciach – ICV, 2002, 57 s.
- Floreková, Ľ. – Benková, M. 2002. *Vlastnosti, skúšanie a kontrola kvality materiálov. Časť 3 SPC. Učebný text pre kurz Q-STROJCHEM pre Strojchem Svit*, Košice: TU v Košiciach – ICV, 2002, 43 s.
- Floreková, Ľ. – Michalíková, F. – Benková, M. 2002. Projekt odpadového hospodárstva producenta energetického odpadu – prístup k environmentálne orientovanej kvalite. In: *RUDY UHLÍ, Geologický průzkum*. ISSN 1210-7697, 2002, č. 3, s. 13-16.
- Floreková, Ľ. – Benková, M. – Bogdanovská, G. – Bednárová, D. 2006. Vysokoškolské vzdelávanie pre odbornú spôsobilosť k integrovanému manažérstvu kvality. In: *Zborník prednášok 15.medzinárodnej konferencie JAKOST 2006*. Ostrava, Czech Republic, 23.-24.5.2006. Ostrava: Dům techniky Ostrava, 2006, s.I -15 – I-17, ISBN

- Floreková, Ľ. – Benková, M. 2006. *Štatistické metódy*. Košice: TU v Košiciach, 2006, 2. vydanie, na CD ROM, ISBN 80-8073-527-1.
- Fischer, P. – Kucko, L. – Molnárová, E. – Dubéci, B. 1997. *Systém environmentálneho riadenia podniku podľa noriem súboru EN ISO 14 000*. Žilina: MASM, 1997.
- Futó, J. – Bogdanovská, G. 2005. *Spôľahlivosť technických systémov*. Košice: TU v Košiciach, F BERG, KIRP, 2005, 110 s., ISBN 80-8073-357-0.
- Gabryšová, M. 2006. Zabezpečování kvality je podmíněnom kvalitou lidských zdrojů. In: *Kvalita*. ISSN 1335-9231, 2006, roč.14, č.4, s.30-32.
- Garvin, D. A. 1982. *Quality on the Line*. In: *Harvard Business Review*. Cambridge, 1982, č.5, s.65-75.
- Gilbert, M. J. 1997. *Understanding Quality Management Standards*. Inst. of Management. London: Headway, 1997.
- Gitlow, H. – Gitlow, S. – Oppenheim, R. 1989. *Tools and Methods for the Improvement of Quality*. Boston: Irwin, 1989.
- Gitlow, H. 1990. *Planning for Quality, Productivity and Competitive Position*. Boston: Irwin, 1990.
- Goodman, J. 2006. Manage Complaints To Enhance Loyalty. In: *Quality Progress*. 2006, č.2, s.28-33.
- Hanzelová, M. – Floreková, Ľ. – Benková, M. 2002. A Protection of air from the Point of View of Local Producer of Polluting Substances Emissions. In *ICCC'2002: Proceedings of 3th ICC*. Malenovice, 27.5.-30.5. 2002. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2002, s. 569-574. ISBN 80-248-0089-6.
- Hanzelová, M. 2003. Doktorandská dizertačná práca, Košice: F BERG, 2003.
- Hanzelová, M. – Benková, M. 2002. The environmental and Economical Evalution of the Development Waste in the Slovak Republic. In *ICCC'2002: Proceedings of 3th ICC*. Malenovice, 27.5.-30.5. 2002. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2002, s. 445-450. ISBN 80-248-0089-6.
- Ho, S. K. – Cicmil, S. 1996. Japanese 5S practice. In: *The TQM Magazine*. ISSN 0954-478X, 1996, roč.8, č.1, s.45-53.
- Ho, S. K. 1995. *TQM an integrated approach. Implementing Total Quality through Japanese 5S and ISO 9000*. Londýn: Kogan Page Limited, ISBN 0 7494 1561 4, 1995.
- Hrnčiar, M. 2001. Diagram hodnotového riadenia – efektívny nástroj priemetu požiadaviek zákazníka do produktu. In: *Kvalita*. ISSN 1335-9231, 2001, roč.9, č.3, s.20-24.
- Imai, M. 2004. *Kaizen*. Praha: Computer Press. 2004, ISBN 80-251-0461-3.
- Imai, M. 2005. *Gemba KAIZEN*. Praha: Computer Press, 2005, ISBN 80-251-0850-3.
- Ishikawa, K. 1983. *Guide to Quality Control*. Tokyo: APO, 1983.
- Ishikawa, K. 1995. *What is TQC? The Japanese Way*. New York: Prentice Hall, 1995.
- Ishikawa, K. 1992. *Celopodnikové řízení jakosti – japonská cesta*. Praha: ČSJ, 1992.
- James, P. 1996. *Total Quality Management*. New York: Prentice Hall, 1996.
- Juran, J. M. 1979. *Quality Control Handbook*. New York: McGraw Hill, 1979.
- Juran, J. M. 1980. *Quality Planning and Analysis*. New York: McGraw Hill, 1980.
- Juran, J. M. 1984. *Upper Management and Quality*. Wilton: Juran Inst., 1984.

- Juran, J. M. 1988. *Planning for Quality*. London: Free Press, 1988.
- Jurkovičová, M. 2003. Nová koncepcia národného programu kvality SR na roky 2004-2008. In: *Kvalita*. ISSN 1335-9231, 2003, roč.11, č.4, s.6-10.
- Jurkovičová, M. 2004. Model CAF – alebo manažérstvo kvality v štátnej správe. In: *Kvalita*. ISSN 1335-9231, 2004, roč.12, č.3, s.40-41.
- Karlof, B. – Ostblom, S. 1995. *Benchmarking*. Praha: Victoria Pbl., 1995.
- Klos, Z. 1996. *Introduction of TQM strategy to Polish enterprises-analysis of conditions, Org. i Kierow*. Warszawa, 1996.
- Kozák, V. 2006. Vztah mezi spokojeností a loajalitou zákazníků. In: *Jakost pro život*. ISSN 1213-0958, 2006, roč.7, č.1, s.42-43.
- Krátky slovník slovenského jazyka*. Bratislava: VEDA – vydavateľstvo SAV Bratislava, 1997, ISBN 80-224-0464-0.
- Leščišin, M. – Macko, J. 1997. *Manažment kvality*. Bratislava: Ekonóm, 1997.
- Linczényi, A. 2006. Nový prístup k ekonomice kvality. In: *Moderní řízení*. ISSN 0026-8720, roč. 41, č.12, s. 21-45.
- Macko, J. 1992. *Management kvality*. Bratislava: Ekonomická univerzita, 1992.
- Mačina, T. 2004. Systémové modely řízení organizace – geneze, trendy. In: *Moderní řízení*. ISSN 0026-8720, roč. 39, č.10, s.34-36.
- Malach, J. 2006. Zákaznický orientované řízení firmy – metrika. In: *Moderní řízení*. ISSN 0026-8720, 2006, roč.41, č.2, s.36-37.
- Malindžáková, M. 2007. *Štandardy pre environment*. Košice: ES F BERG TU v Košiciach.
- Mateides, A. – Styk, O. – Paulová, I. 1996. *Základy managementu kvality*. Banská Bystrica: Esex Consulting, 1996.
- Mateides, A. 1999. *Spokojnosť zákazníka a metódy jej merania*. I. diel. *Koncepty a skúsenosti*. Bratislava: EPOS, 1999, ISBN 80-8057-II3-9.
- Mateides, A. a kol. 2006. *Manažérstvo kvality, história, koncepty, metódy*. Bratislava: Ing. M. Mňačko, 2006, ISBN 80-8057-656-7.
- McDonald. 1996. *Totálne riadenie kvality*. Bratislava: Open Windows, 1996.
- Michalíková, F. – Floreková, Ľ. – Benková, M. 2003. *Vlastnosti energetického odpadu – popola a využitie technológií pre environmentálne nakladanie*. Košice: Tlačiareň Krivda, 2003. 228 s. ISBN 80-8073-054-7.
- Michalíková, F. – Jeleňová, M. 2000. Znižovanie negatívnych vplyvov skládok energetického odpadu na životné prostredie. In: *Zborník I.medzinárodnej konferencie Mineralurgia a environmentálne technológie*. 18.-20.9. 2000, Herľany, Košice: KMaET F BERG TU v Košiciach, ÚG SAV Košice, SBS, ZHŤPaG SR, ISBN 80-7165-268-7, s. 65-68.
- Michalíková, F. – Floreková, Ľ. – Benková, M. 2006. K problematike tuhého odpadu zo spaľovania uhlia v teplárnach a elektrárnach. In *ODPADY*. ISSN 1335-7808, 2006, roč. 6, č. 1, s. 11-20.
- Mizuno, S. 1998. *Řízení jakosti*. Praha: Victoria Publishing, 1998.
- Montgomery, D.C. 1985. *Introduction to Statistical Quality Control*. J. New York: Willy and Sons, 1985.
- Nenadál, J. – Petříková, R. – Schupkeová, L. 1999. *Integrované manažerské systémy*. Ostrava: Dům techniky Ostrava, 1999.

- Nenadál, J. – Plura J. – Hutýra, M. – Petříková, R. 2005. *Základy managementu jakosti*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, FMMI, 2005, ISBN 80-248-0969-9.
- Nenadál, J. 2004. *Meření v systémech managementu jakosti*. 2. dopl. vydanie. Praha: Management Press, 2004, ISBN 80-7261-110-0.
- Nenadál, J. – Noskiewiřová, D. – Petříková, R. – Plura. J. – Tošenovský, J. 2005. *Moderní systémy řízení jakosti*. 2.vydanie. Praha: Quality Management Press, 2005, ISBN 80-7261-071-6.
- Nenadál, J. 2007. Vybrané metody a nástroje procesne orientovaného managementu jakosti. In: *Kvalita*. ISSN 1335-9231, 2007, roč.15, ř.1, s.10-18.
- Oakland, J.S. 1992. *TQM*. London: Butterworth/Heinemann, 1992.
- Ohno, T. 1988. *Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production*. New York: Productivity Press, 1988, ISBN 0-915299-14-3.
- Ouchi, W.G. – Theory, Z. 1981. *How America Business Can Meet the Japanese Challenge*. Add. – Wesley, 1981.
- Pande, P. S. – Neuman, R. P. – Cavanah, R. R. *Zavádíme metodu Six Sigma*. Brno: TwinsCom. 2004, ISBN 80-238-9289-4.
- Peters, T. J. – Austin, N. 1985. *A Passion for Excellence: The Leadership Difference*. New York: Random House, 1985.
- Peters, T. J. – Waterman, R.H. 1982. *In Search for Excellence*. New York: Harper nad Row, 1982.
- Petříková, R. – Jirásek, J. – Nenadál, J. – Zapletalová, L. – Zelený, M. 2002. *Lidé – zdroj kvality, znalosti a podnikových výkonů. Znalostní dimenze kvality*. Ostrava: Dům techniky Ostrava, 2002, ISBN 80-02-01490-1.
- Petříková, R. – Vápenířek, A. – Volko, V. 2006. *Lidé v celopodnikovém řízení (Multikulturní dimenze podnikání)*. Ostrava: Dům techniky Ostrava, 2006, ISBN 80-02-01868-0.
- Plai, L. 2004. Druhý rok implementácie modelu CAF v SR – ako ďalej? In: *Zborník prednášok 2. medzinárodnej konferencie o kvalite vo verejnej správe*. Bratislava: ÚŠS, ÚNMS SR, SSK, 2004, s.78-82.
- Plura, J. 2001. *Plánování a neustálé zlepšování jakosti*. Praha: Computer Press, 2001, ISBN 80-7226-543-1.
- Podhorský, D. 2003. Model CAF – nástroj na zefektívnenie štátnej a verejnej správy. In: *Kvalita*. ISSN 1335-9231, 2003, roč.11, ř.1, s.46.
- Porter, M. 1980. *Competitive Strategy*. New York: Free Press, 1980.
- Quesenberry, C.P. 1997. *SPC Methods for Quality Improvement*. J. Wiley and Sons, Inc., 1997.
- Ross, J.E. 1994. *Total Quality Management*. London: Kogan Page Ltd., 1994.
- Shewhart, W.A. 1931. *Economic Control of Quality of Manufactured Product*. New York: van Nostrand Co., 1931.
- Sochoviřová, G. – Benková, M. – Čarnogurská, M. 2005. SWOT analysis and customer's window. In: *Proceedings of 5th International Carpathian Control Conference*. Miskolc-Lilafüred, Hungary, 24.5.-27.5. 2005. Miskolc: University of Miskolc, 2005, vol. II, s. 93-98, ISBN 963-661-645-0.
- Stehlíková, B. – Floreková, L. – Benková, M. – Bogdanovská, G. 2005. Utilization of

- SPC/SQC methods for products quality metric assessment. In: *Proceedings of 5th International Carpathian Control Conference*. Miskolc-Lilafüred, Hungary, 24-27.5.2005. Miskolc: University of Miskolc, 2005, vol II., s. 81-86, ISBN 963-661-645-0.
- Stehlíková, B. – Malindžáková, M. 2006. Perspektívy ekonomického zhodnotenia popolčiekov – tuhého odpadu z energetiky. In: *RUDY UHLÍ, Geologický průzkum*. Praha: ZSDaN, ISSN 1210-7697, 2006, č. 4, s. 36-39.
- Stehlíková, B. 2005. Ekonomické možnosti zúžitkovania hnedouhoľných popolov z tepelných elektrární. In: *Zpravodaj HNĚDÉ UHLÍ*. ISSN 1213-1660, 2005, č. 3, s. 5-12.
- Stýblo, J. 2005. *Outsourcing a outplacement*. Praha: ASPI, a.s., 2005, ISBN 80-7357-094-7.
- Styk, O. – Mateides, A. – Kučera, M. 1998. *Od kontroly cez ISO 9000 k TQM*. Bratislava: Epos, 1998.
- Synonymický slovník slovenský*. Bratislava: VEDA – vydavateľstvo SAV Bratislava, 1995. ISBN 80-224-0427-6.
- STN EN ISO 8402 Manažérstvo kvality. Slovník. Bratislava: ÚNMaS, 1996
- STN EN ISO 9000 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník. Bratislava: SÚTN, 2001.
- STN EN ISO 9000 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník. Bratislava: SÚTN, 2006.
- STN EN ISO 9001 Systémy manažmentu kvality. Požiadavky. Bratislava: SÚTN, 2000.
- STN EN ISO 9004 Systémy manažérstva kvality. Smernice pre zvyšovanie výkonnosti. Bratislava: SÚTN, 2000.
- STN EN ISO 14001 Systém environmentálneho manažérstva. Požiadavky s pokynmi na použitie: Bratislava: SÚTN, 2004.
- STN EN ISO 14004 Systém environmentálneho manažérstva. Všeobecné pokyny obsahujúce zásady, systémy a podporné techniky. Bratislava: SÚTN, 2004.
- STN EN ISO 19011 Návod na auditovanie systému manažérstva kvality a/alebo systému environmentálneho manažérstva. Bratislava: SÚTN, 2003.
- STN ISO 8258 Shewhartove regulačné diagramy. Bratislava: SÚTN, 1995.
- STN 010676 Analýza stromu poruchových stavov. Bratislava: SÚTN, 2002.
- STN IEC 812 Metódy analýzy spoľahlivosti systému. Postup analýzy spôsobu a dôsledku. Bratislava: SÚTN, 1992.
- Šesták, M. 2005. Aktualizácia modelu výnimočnosti EFQM. In: *Kvalita*, ISSN 1335-9231, 2005, roč.13, č.1, s.4-6.
- Šesták, M. 2006. Nástroje Lean Six Sigma/VS projekt. In: *Kvalita*, ISSN 1335-9231, 2006, roč.14, č.4, s.6-9.
- Šmída, F. 2007. *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě*. Praha: Grada publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1679-4.
- Študent, J. 2006. Hodnocení udržitelného rozvoje na podnikové úrovni. In: Zborník prednášok konferencie *Jakost 2006*. Ostrava: Dům techniky Ostrava, spol. s r.o., ISBN 80-02-01829-X, 2006, s.E19-E22.

- Taguchi, G. 1987. *System of Experimental Design*. New York: McGraw Hill, 1987.
- Tošenovský, J. – Noskíevičová, D. 2000. *Statistické metody pro zlepšování jakosti*. Ostrava: Montanex, 2000, ISBN 80-7225-040-X.
- Tošenovský, J. 2007. *Ekonomické a technologické hodnocení způsobilosti procesů. Algoritmy a řešené úlohy*. Ostrava: Dům techniky Ostrava, 2007, ISBN 978-80-02-0182-7.
- Úrad pre štátnu službu: *Zvyšovanie kvality a rozvíjanie inovácií podľa modelu CAF 2002. Aplikačná príručka modelu CAF*. Žilina: MASM Žilina, 2003.
- Vágner, I. 2006. Cesta k modernímu vůdcovství. In: *Jakost pro život*. ISSN 1213-0958, 2007, roč.8, č.2, s.35-42.
- Veber, J. – Hůlová, M. – Plášková, A. 2006. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce*. Praha: Management Press, 2006, ISBN 80-7261-146-1.
- Veber, J. a kol. 2007. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. aktualizované vydanie. Praha: Grada Publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1782-1.
- Virčíková, E. – Palfy, P. 2001. *Environmentálne manažerství – teória a metodika*. Košice: Štroffek, 2001.
- Vlček, R. 2002. *Hodnota pre zákazníka*. Praha: Management Press, 2002, ISBN 80-7261-068-6.
- Zgodavová, K. – Linczényi, A. – Nováková, R. – Slimák, I. 1997. *Profesionál kvality*. Košice: TU v Košiciach, 1997, ISBN 80-7099-845-8.
- Zink, K.J. 1986. *Quality Circles*. 1,2 Band, Munchen: C. Hanser Vlg., 1986.
- Zvyšovanie kvality organizácií verejnej správy samohodnotením podľa modelu CAF 2006*. Bratislava: Slovenská asociácia európskych štúdií v spolupráci s Projektom PHARE Technical Assistance 2003-004-995-01-01, 2006.
- Websters New World Dictionary*, 1990.
- Waterman, R. 1995. *The Frontiers of Excellence: Learning from Companies That Put People First*. 1995. New York: Nicholas Brealey Publishing, 1995.
- Wesslin, H. 2003. *Aktivní vztah k zákazníkům pomocí CRM*. Praha: GRADA PUBLISHING, 2003, ISBN 80-247-0569-9.