

►► POUŽITÁ LITERATURA A VYBRANÉ WWW-STRÁNKY

- [1] ALLISON, M.: The Problem Buster's Guide. Gower Publishing Ltd., 1996, 208 s. (ISBN 0-566-07761-2)
- [2] ANDERSEN, B.: The Results of Benchmarking. In: Self-Assessment and Benchmarking. Third EOQ Forum on TQM Development. Wien, EOQ 1996, s. 79–88.
- [3] BASU, R.: Implementing Six Sigma and Lean. Amsterdam, Elsevier Butterworth Heinemann 2009, 342 s. (ISBN 978-1-8561-7520-3)
- [4] BAUER, J. E. – DUFFY, G. L. – WESTCOTT, R. T.: The Quality Improvement Handbook. 2. vyd. Milwaukee, ASQ Quality Press 2006, 217 s. (ISBN 978-0-87389-690-0)
- [5] BENBOW, D. W. – KUBIAK, T. M.: The Certified Six Sigma Black Belt Handbook. Milwaukee, ASQ Quality Press 2005, 353 s. (ISBN 0-87389-591-6)
- [6] BRIAND, L. C. – EL EMAM, K. – WIECZOREK, I.: A Case Study in Productivity Benchmarking: Methods and Lessons Learned. International Software Engineering Research Network Technical Report ISERN-98-08.
Viz: www.ksharp.com/documents/isern-98-08.pdf (staženo 14. 4. 2010)
- [7] BURKE, Ch. J.: 10 Steps to Best Practices Benchmarking.
Viz: www.qualitydigest.com (staženo 9. 3. 2010).
- [8] CAMP, R.: Business Process Benchmarking. Finding and Implementing Best Practices. Milwaukee, ASQC Quality Press 1995, 464 s. (ISBN 0-87389-296-8).
- [9] CODLING, B. S.: Dynamics of Best Practice. A Multidimensional Perspective. *Benchmarking: An International Journal*, 4, 1997, č. 2, s. 96–103.
Viz: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/14635779710174936>
(ISSN 1463-5771; staženo 14. 5. 2010)
- [10] COHEN, L.: Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You. New York, Addison-Wesley Longman, Inc., 1995, 368 s. (ISBN 0-201-63330-2)
- [11] COLLINS, T. R. – ROSSETI, M. D. – NACHTMANN, H. L. – OLDUM, J. R.: The Use of Multi-attribute Utility Theory to Determine the Overall Best-in-Class Performer in a Benchmarking Study. *Benchmarking: An International Journal*, 13, 2006, č. 4, s. 431–446.
Viz: www.emeraldinsight.com/1463-5771.htm (ISSN 1463-5771; staženo 14. 5. 2010)
- [12] COVEY, S. R. – WHITMAN, B. – ENGLAND, B.: Jak dosahovat předvídatelných výsledků v nepředvídatelných časech. Praha, Management Press 2010, 125 s. (ISBN 978-80-7261-206-2)
- [13] DOHNALOVÁ, Z.: Databáze chytrých praktik. Proces tvorby a výsledky. Zlín, CEED 2008, 149 s. (ISBN 9788090343368)

- [14] DOUGLAS, S. – LIGHTER, D. E.: Quality Management in Health Care: Principles and Methods. Jones and Bartlett Publishers, 2004, 589 s. (ISBN 0-7637-3218-4)
- [15] DVOŘÁK, D.: Řízení projektů. Nejlepší praktiky s ukázkami v Microsoft Office. Praha, Computer Press 2008, 248 s. (ISBN 978-80-251-1885-6)
- [16] FRIEDEL, L.: Benchmarking v automobilovém průmyslu. In: Jakost – Quality 2005. Ostrava, Dům techniky 2005, s. G19–G24. (ISBN 80-02-01729-3)
- [17] FRIEDEL, L.: Český benchmarkingový index – nástroj výkonového benchmarkingu. *Perspektivy jakosti*, 2007, č. 1, s. 25–27 (ISSN 1214-8865)
- [18] GITTLOW, H. et al.: Tools and Methods for the Improvement Quality. Boston, Irwin 1989, 172 s. (ISBN 0-256-05680-3)
- [19] GREPLOVÁ, H.: Mezikrajský benchmarking zvládnutí provozních procesů. *Perspektivy jakosti*, 2006, č. 4, s. 43–46. (ISSN 1214-8865)
- [20] GRIMPLINIOVÁ, J.: Jak zkoumat konkurenci? (2).
Viz: www.marketingovenoviny.cz (staženo 30. 11. 2009).
- [21] HAYES, B. E.: Measuring Customer Satisfaction and Loyalty. 3. vyd. Milwaukee, ASQ Quality Press 2008, 287 s. (ISBN 978-0-87389-743-3)
- [22] IRELAND, L. R.: Project Management. New York, McGraw-Hill Professional 2006, 110 s. (ISBN 0-07-147160-X)
- [23] JIRÁSEK, J.: Benchmarking a konkurenční zpravodajství. Praha, Profess Consulting 2007, 120 s. (ISBN 978-80-7259-051-3)
- [24] JONES, R.: Proving Continuous Improvement with Profit Ability. Milwaukee, ASQ Quality Press 2008, 292 s. (ISBN 978-0-87389-742-6)
- [25] JURAN, J. M. – GODFREY, A. B.: Juran's Quality Handbook. 5. vyd. New York. Mc Graw-Hill 1998. (ISBN 0-07-034003-X)
- [26] KAPLAN, R. S. – NORTON, D. P.: Efektivní systém řízení strategie. Nový nástroj zvyšování výkonnosti a vytváření konkurenční výhody. Praha, Management Press 2010. 325 s. (ISBN 978-80-7261-203-1)
- [27] KARLÖF, B.: Benchmarking Workbook. Chichester, John Wiley and Sons 1995, 108 s. (ISBN 0-471-95587-6)
- [28] KARLÖF, B. – ÖSTBLOM, S.: Benchmarking. Praha, Victoria Publishing 1995, 135 s. (ISBN 80-85865-23-8)
- [29] KISLINGEROVÁ, E. a kol.: Manažerské finance. Praha, C. H. Beck. 2004, 714 s. (ISBN 80-7179-802-9)
- [30] Kolektiv autorů: Benchmarking ve veřejné správě. Praha, MVČR 2004, 80 s. (ISBN 80-239-3933-5)
- [31] KOZAK, M.: Destination Benchmarking. Concepts, Practices and Operations. Cambridge, CABI Publishing 2004, 216 s. (ISBN 0-85199-745-7)
- [32] LIKER, J. K.: Tak to dělá Toyota. Praha, Management Press 2007, 390 s. (ISBN 978-80-7261-173-7)
- [33] MACÍK, K. – BERAN, T.: Managerská ekonomika. In: Soudobé trendy v jakosti řízení – XXX. Praha, ISQ 2009, s. 27–50 (ISBN 978-80-7265-186-3)
- [34] MARSH, S. – MORAN, J. W. – NAKUI, S. – HOFFHERR, G.: Facilitating and Training in Quality Function Deployment. Methuen, GOAL/QPC 1991, 152 s. (ISBN 1879364182)
- [35] MARTIN, P. – TATE, K.: Management projektu – Memory Jogger. Praha, ČSJ 2005, 176 s. (ISBN 80-02-01732-3)

- [36] MATTERS, M. – EVANS, A.: The Nuts and Bolts of Benchmarking. Viz: www.benchmarkingplus.com.au (staženo 13. 11. 2008)
- [37] McNABB, D. E.: Knowledge Management in the Public Sector. New York, M. E. Sharpe Inc. 2006, 325 s. (ISBN 978-0-7656-1727-9)
- [38] MEARS, P.: Quality Improvement Tools & Techniques. New York, McGraw-Hill, Inc., 1995, 329 s. (ISBN 0-07-0451219-7)
- [39] MEISEL, R. M. – BABB, J. – MARSH, S. F. – SCHLICHTING, J. P.: Lean Six Sigma. The Financial Impact. Milwaukee, ASQ Quality Press 2007, 90 s. (ISBN 978-0-87389-711-2)
- [40] MILOSEVIC, D. Z.: Project Management Toolbox: Tools and Techniques for the Practicing Project Manager. New York, John Wiley and Sons 2003, 600 s. (ISBN 0-471-20822-1)
- [41] MOLNÁR, P.: Benchmarking – stará pravda v novom šate! *Kvalita*, 9, 2001, č. 1, s. 24–27. (ISSN 1335-9231)
- [42] NENADÁL, J.: Měření v systémech managementu jakosti. 2. doplněné vydání. Praha, Management Press 2004, 335 s. (ISBN 80-7261-110-0)
- [43] NENADÁL, J. – NOSKIEVIČOVÁ, D. – PETŘÍKOVÁ, R. – PLURA, J. – TOŠENOVSKÝ, J.: Moderní management jakosti. Principy, postupy, metody. Praha, Management Press 2008, 377 s. (ISBN 978-80-7261-186-7)
- [44] NENADÁL, J. – NOSKIEVIČOVÁ, D. – PETŘÍKOVÁ, R. – PLURA, J. – TOŠENOVSKÝ, J. – VYKYDAL, D.: Jak zvýšit výkonnost organizací (prostřednictvím vybraných měření). Ostrava, Dům techniky 2005, 204 s. (ISBN 80-02-01709-9)
- [45] NENADÁL, J. – PETŘÍKOVÁ, R. – HUTYRA, M. – HALFAROVÁ, P.: Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků. Praha, NIS PJ 2004, 97 s. (ISBN 80-02-01672-6)
- [46] OAKLAND, J. S.: Oakland on Quality Management. Amsterdam, Elsevier Butterworth Heinemann 2004, 476 s. (ISBN 0-7506-5741-3)
- [47] PETŘÍKOVÁ, R. a kol.: Moderní management znalostí. Principy – procesy – příklady dobré praxe. Praha, Professional Publishing 2010, 323 s. (ISBN 978-80-7431-011-9)
- [48] PLURA, J.: Plánování a neustálé zlepšování jakosti. Praha, Computer Press 2001, 244 s. (ISBN 80-7226-543-1)
- [49] POWERS, V. J.: Selecting a Benchmarking Partner: Five Tips for Success. Viz: www.qualitydigest.com (staženo 30. 11. 2009)
- [50] REVELLE, J. B.: Quality Essentials: A Reference Guide from A to Z. Milwaukee, American Society for Quality 2004, 245 s. (ISBN 0-87389-618-1)
- [51] ROSENAU, M. D.: Řízení projektů. Praha, Computer Press 2000, 344 s. (ISBN 80-7226-218-1)
- [52] RÚČKOVÁ, P.: Finanční analýza, metody, ukazatele, využití z praxe. Praha, Grada Publishing 2007 (ISBN 978-80-247-1386-1)
- [53] RUFFA, S. A.: Going Lean. New York, AMACOM 2008, 263 s. (ISBN 978-0-8144-1057-8)
- [54] SENGE, P.: Pátá disciplína. Teorie a praxe učící se organizace. Praha, Management Press 2007, 439 s. (ISBN 978-80-7261-162-1)
- [55] STAPENHURST, T.: Mastering Statistical Process Control. A Handbook for Performance Improvement Using Cases. Amsterdam, Elsevier Butterworth Heinemann 2005, 460 s. (ISBN 0-7506-6529-7)

- [56] STAPENHURST, T.: The Benchmarking Book: A How-to-Guide to Best Practice for Managers and Practitioners. Amsterdam, Elsevier Butterworth Heinemann 2009, 454 s. (ISBN 978-0-7506-8905-2)
- [57] SWANSON, R. A.: Analysis for Improving Performance. San Francisco, Berrett-Koehler Publishers 1994, 286 s. (ISBN 1-881052-48-6)
- [58] ŠVARCOVÁ, J.: Best Practices. Sdílení znalostí firem. Zlín, CEED 2008, 127 s. (ISBN 978-80-903433-5-1)
- [59] ŠVARCOVÁ, J.: Sdílení chytrých praktik firem. [Teze habilitační práce.] Zlín, UTB 2009, 48 s. (ISBN 978-80-7318-854-2)
- [60] TOPFER, A. a kol.: Six Sigma. Koncepce a příklady pro řízení bez chyb. Brno, Computer Press 2008, 508 s. (ISBN 978-80-251-1766-8)
- [61] TOŠENOVSKÝ, J. – NOSKIEVIČOVÁ, D.: Statistické metody pro zlepšování jakosti. Ostrava, Montanex 2000, 362 s. (ISBN 80-7225-040-X)
- [62] TRČKA, M.: Co je a není benchmarking. Viz: www.benchmarking.cz (staženo 1. 12. 2009)
- [63] VLČEK, R.: Management hodnotových inovací. Praha, Management Press 2008, 239 s. (ISBN 978-80-7261-164-5)
- [64] WILSON, P. F. – PEARSON, R. D.: Performance Based Assessments. Milwaukee, ASQ Quality Press 1995, 202 s. (ISBN 0-87389-242-9)
- [65] Assessing for Excellence. Brussels, EFQM Representative Office 2005, 50 s. (ISBN 90-5236-093-6)
- [66] Benchmarking Code of Conduct. Guidelines and Ethics for Benchmarkers. Viz: www.apqc.org (staženo 30. 11. 2009)
- [67] Criteria for Performance Excellence. Gaithersburg, 2009–2010 Baldrige National Quality Program 2009, 81 s.
- [68] EFQM Excellence Award 2006. Qualification File. ZF Padova S. p. A., 2006, 31 s.
- [69] EFQM Excellence Model. Brussels, EFQM 2009, 32 s. (ISBN 978-90-5236-501-5)
- [70] European Benchmarking Code of Conduct. Viz: www.efqm.org (staženo 12. 11. 2008)
- [71] Excellence One Toolbook for Benchmarking. 21 Tools for Benchmarking. Brussels, EFQM Representative Office 2003, 59 s. (ISBN 90-5236-483-4)
- [72] Kodex vedení benchmarkingu. Viz: www.csq.cz (staženo 9. 11. 2009)
- [73] Norma ČSN EN 60 812 Techniky analýzy bezporuchovosti systémů – Postup analýzy způsobu a důsledku poruch (FMEA). Praha, ČNI 2007.
- [74] Norma ČSN EN 61 160 Přezkoumání návrhu. Praha, ČNI 1994.
- [75] Norma ČSN EN ISO 9001:2009 Systémy managementu kvality – Požadavky. Praha, ÚNMZ, duben 2009.
- [76] Norma ČSN EN ISO 9004:2002 Systémy managementu jakosti – Směrnice pro zlepšování výkonnosti. Praha, ČNI, březen 2002.
- [77] Norma ČSN EN ISO 9004:2010 Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality. Praha, ÚNMZ, květen 2010.
- [78] Norma ČSN ISO 8258 Shewhartovy regulační diagramy. Praha, ČNI 2003.
- [79] Norma ČSN ISO 10 006 Systémy managementu jakosti – Směrnice pro management jakosti projektů. Praha, ČNI 2004.
- [80] Norma ČSN ISO/TR 10 013 Směrnice pro dokumentaci systému managementu jakosti. Praha, ČNI 2002.

- [81] Norma ISO 31 000 Risk management – Principles and guidelines. Geneve, ISO 2009.
- [82] Process Classification Framework. Version 5.1. September 2009. Houston, APQC 2009, 19 s.
- [83] Quality Glossary. *Quality Progress*, June 2007, s. 39–59 (ISSN 0033 – 524X)
- [84] Slovník controllingu. Praha, Management Press 2007, 395 s. (ISBN 978-80-7261-085-3)
- [85] Společný hodnoticí rámec – CAF 2006. Praha, Národní informační středisko pro podporu jakosti 2007, 112 s. (ISBN 978-80-02-01901-5)
- [86] The Benchmarking Management Guide. Portland, Productivity Press 1993, 249 s. (ISBN 1-56327-045-5)
- [87] VDA 4 – Zajišťování kvality před sériovou výrobou. Kapitola: FMEA produktu, FMEA procesu. 2. vydání. Praha, ČSJ 2008.
- [88] www.apqc.org (staženo 9. 11. 2009).
- [89] www.bain.com (staženo 29. 11. 2009).
- [90] www.baldrige.nist.gov (staženo 10. 10. 2009).
- [91] www.baldrige.nist.gov (staženo 27. 1. 2010).
- [92] www.benchmarking.cz (staženo 28. 11. 2009).
- [93] www.benchnet.com (staženo 5. 2. 2010).
- [94] www.1000ventures.com/business_guide (staženo 12. 5. 2009).