



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Mykhailo Mykytynets

Název práce: IT Service Management - procesní řízení IT podle ITIL

Autor posudku: Ing. Karel Mls, Ph.D.

Cíl práce: Cílem bakalářské práce je analyzovat procesy Service Operation v existující firmě a následné navrhování a zavedení optimalizačních prvků procesu správy incidentů, žádostí, problémů a změn pro zvýšení efektivity pro jeho vykonávání.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Výsledkem antiplagiátorské kontroly je 0% shoda s jinými texty v repozitáři Odevzdej.cz, což v kontextu zpracovávaného tématu a použitých zdrojů v českém jazyce považuji za úspěch.

Dílicí připomínky a náměty:

Teoretická část práce vychází z velmi omezeného počtu zdrojů (prakticky jen Bucksteeg a Procházka a Klimeš).

Prvky vývojového diagramu na obr. 7 a související popis nepřinášejí nic nového.

Obr. 8 je nečitelný.

Psaní v první osobě j.č. se v odborném textu nepoužívá.

Popisky tabulek se umísťují nad tabulku.

Práci by prospěla finální jazyková korektura.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Bakalářská práce se zabývá popisem konceptů a postupů ITIL a jejich implementací v konkrétním podniku. Z textu je patrné autorovo praktické zázemí, které vede na efektivní řešení problémů. Tento přístup je sice možná žádoucí ve firemní praxi, akademická práce by si ale zasloužila poněkud pestřejší pohled na problematiku, použití a komparaci vícero zdrojů, moderních, zahraničních. Použití standardních nástrojů, postupů a metrik je těžké cokoliv vytknout, na druhou stranu je těžké implementaci nebo jen její návrh v konkrétním prostředí chválit za inovativnost a přínos k rozvoji oboru.

Otázky k obhajobě:

Změnila se po zavedení nástroje Service Desk kvalita služeb IT oddělení a spokojenost uživatelů?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: B

V Hradci Králové, dne 16. května 2021

podpis