



POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Mykhailo Mykytynets

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

Autor posudku: doc. Ing. Pavel Čech, Ph.D.

Cíl práce: Detekování problémových bodů ve vybraných procesech a navržení opravných řešení pro jejich odstranění dle doporučení knihovny ITIL.

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Systém anti-plagiátorské kontroly uvádí celkovou podobnost 0 %.

Díličí připomínky a náměty:

Autor se ve své práci drží starší verze ITIL, i když už existuje novější verze. Autor ovšem v teoretické části prokazuje, že novou zná a dokáže provést srovnání rozdílů v obou verzích. Modelované procesy mohly být zachyceny pomocí přesnější specifikace jako je například BPMN. I v předložené podobě jsou však uvedené procesy dostatečně dobře formalizovány.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Předložená práce se zabývá problematikou informatiky orientované na služby s uplatněním metodiky ITIL. Metodika ITIL nabízí komplexní pohled na řízení služeb. Autor se v této komplexnosti neztratil. Naopak dokázal metodiku jednak přehledně představit v teoretické části s využitím odpovídajících literárních zdrojů, a jednak také vhodně uplatnit pro zlepšení nabízených služeb ve vybrané firmě. Autor tak prokazuje dostatečnou orientaci ve vybrané oblasti, znalost odpovídajících technik a nástrojů a také

schopnost aplikovat zavedené metodické postupy do praxe. Práce může sloužit jako ukázka uplatnění konkrétních doporučovaných praktik ITIL a je tak velmi dobře prakticky využitelná.

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: A

V Hradci Králové, dne 14. května 2021

podpis