

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

Posudek oponenta bakalářské práce

Název práce **Analýza systému obsluhy zákazníků ve vybrané společnosti**

Student **Duc Khang Le**

Vedoucí práce **doc. Ing. Milan Houška, Ph.D.**

Pracoviště **Katedra systémového inženýrství**

Oponent **Ing. Roman Kvasnička, Ph.D.**

Celkový postup řešení

1 2 3 4

Členění práce (kapitoly, podkapitoly, odstavce)

1 2 3 4

Formální zpracování – celkový dojem

1 2 3 4

Formulace cílů práce a metodika zpracování

1 2 3 4

Práce s daty a informacemi

1 2 3 4

Práce s odbornou literaturou (citace, norma)

1 2 3 4

Přesnost formulací a práce s odborným jazykem

1 2 3 4

Souhrn a klíčová slova odpovídají obsahu práce

1 2 3 4

Splnění cílů práce, závěry práce a jejich formulace

1 2 3 4

Úroveň jazykového zpracování

1 2 3 4

Celkové hodnocení práce známkou

4

Hodnocení: 1 = nejlepší

Datum 26. 4. 2022

.....
podpis oponenta práce

Odůvodnění hodnocení a celkové shrnutí:

Bakalářská práce je na téma Analýza hromadné obsluhy ve vybrané společnosti si klade za cíl analyzovat systém hromadné obsluhy firmy Bang-mi-ba, s.r.o.

Cílem práce je analyzovat fungování zmíněné restaurace a navrhnout případné změny. Metodika pro vlastní práci je poměrně nejasně napsaná a nesplňuje parametry pro metodiku kvalifikační práce. Zvláště v případě, že se autor zaměřuje na stochastické modelování a cituje velké množství literatury, které uvádí metodiku pro tvorbu takových modelů.

Celkově byl záměr práce zvolen zajímavě a výsledný model by byl poměrně dobrou ukázkou aplikace systému hromadné obsluhy. Nicméně to je jediné, co lze na práci vyzdvihnout. Praktická část práce má zpracované datové podklady a vytvořené výpočty. To, co práce absolutně postrádá je jakýkoliv náznak ekonomické interpretace navržených změn a vyčíslení alespoň nákladových úspor.

Souhrnně je práce zpracována nedostatečně, špatné formulace vycházející z nedostatečné znalosti českého jazyka vede k zavádějícím formulacím, nedostatečnému popsání teoretické problematiky a častému výskytu stylistických chyb. Například při formulaci cíle autor píše: „Za další cíl si kladu analýzu dostupných dat, které se ke mně skutečně z firmy dostávají. Tyto data vypočítávám dle vzorců, srovnávám s podmínkou.“ V případě takové formulace nejsem schopen se znalostí systému hromadné obsluhy identifikovat podmínku se kterou je model porovnáván. A takových formulací je v samotné teoretické části i praktické nepočítaně. Zároveň autor nepíše v trpném rodu a celkově je text chaotický.

Vedle těchto jazykových chyb shledávám další formální chyby jako neúplné použití citace pod čarou, kde by měl být uvedený vydavatel publikací. Dalším nedostatkem je samotné formátování nadpisů obrázků, nečíslování vzorců a používání obrázků místo vzorce či použití ofocených obrázků.

Ze všech zmíněných důvodů shledávám práci jako nedostatečnou. Vzhledem k poměrně dobré volbě tématu a zajímavé aplikaci modelu systému hromadné obsluhy doporučuji práci přepsat, podrobit jí pečlivé jazykové korektuře a doplnit analýzu nákladů. Poté bude práce obhajitelná.

Otázky k obhajobě:

1. Jak by bylo možné ekonomicky zhodnotit provedené změny?
2. Jak by se systém hromadné obsluhy změnil při zmíněném nabrání brigádníků?

Datum 26. 4. 2022

.....
podpis oponenta práce