



## POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Radek Bojda

**Název práce:** Využití nástrojů systémové dynamiky v praxi

**Autor posudku:** doc. Ing. Vladimír Bureš, Ph.D.

**Cíl práce:** Namodelovat dopady zavedení instant messagingu do kapacity a efektivity call centra, porovnat výstupy z modelu s jinými pracemi a možnostmi užití v reálném call centru.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)			
	1	2	3	4
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input checked="" 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"/>
Náročnost práce na teoretické znalosti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Náročnost práce na praktické dovednosti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Dílčí připomínky a náměty:

U práce je nutné ocenit snahu o exaktní přístup. Ten je patrný například u kvantitativního popisu modelu a jeho výstupů, včetně aplikace různých testů v kap. 8. Autor navíc sleduje přesně stanovený postup modelování, což ukazuje na vhodné metodologické podchycení práce. V práci existují konkrétní hypotézy, které autor v závěru práce testuje.

Hypotézy by měly být vhodněji formulované, nikoliv jako otázky, ale jako tvrzení. Problémem je, že autor v práci sloučil výzkumné otázky a hypotézy do jedné kapitoly, ve které tyto už dále neodlišuje.

Tok textu je plynulý a formulování myšlenek dobré.

Občas je možné identifikovat typografické chyby nebo chyby ve formátu (např. str. 21). Kvalita některých obrázků (převzatých) by také mohla být vyšší.

#### **Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

Autor vypracoval dílo, které je konzistentní, srozumitelné, prakticky orientované a založené na exaktním přístupu k řešení konkrétního problému. Finální verze modelu není triviální a ačkoliv se v práci jedná o simulaci vytvořeného modelu, výsledky jsou víceméně prakticky uchopitelné. Stanovený cíl tak považuji za splněný. Autor práci vypracoval samostatně. V jednom období byla komunikace s vedoucím práce celkem intenzivní a bylo zřejmé, že autor sestavení modelu nepodceňuje a dovede si položit zásadní otázky s modelováním systémové dynamiky spojené. Prokázal také schopnost model experimentálně ověřovat a verifikovat jeho smysluplnost. Nicméně dokončení práce již bylo plně v rukou autora, který je dosti vytížen jak pracovním, tak i rodinným životem. Částečně se toto na finální verzi práce promítlo, nicméně se nejedná o nic zcela zásadního (viz připomínky výše).

**Práci doporučuji k obhajobě.**

#### **Otázky pro diskusi:**

Které jiné modelovací nástroje nebo obecně modelovací a simulační přístupy byste mohli k řešení tohoto problému využít? Jaké by byly výhody a nevýhody v porovnání s použitým přístupem (systémovou dynamikou)?

**Navržená výsledná známka: výborně - velmi dobře (podle výsledku obhajoby)**

**V Hradci Králové, dne 6.5.2015**

---

**podpis**