



## POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Radek Bojda

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

**Autor posudku:** doc. Ing. Hana Tomášková, Ph.D.

**Cíl práce:** Cílem této práce je simulace dopadů zavedení instant messagingu do kapacity a efektivity call centra pomocí modelování dynamiky systému a systémového přístupu.

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 checked="" 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"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input checked="" 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"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>

### Dílejší připomínky a náměty:

- Teoretické poznatky o systémové dynamice byly sepsány už před knihou doc. Bureše. Ačkoliv je jeho kniha zdařilá, téma by si zasloužilo hlubší rešerši.
- Práce obsahuje odstavce textu, které by měly odkazovat na zdroje.
- Rovnice na str. 8: samostatná rovnice měla být zapsána buď editorem, nebo obrázkem tak jak je, ale s titulkem a zdrojem.
- Rovnice v textu na str.8. psaná jako text je pro matematickou sazbu nepřijatelná.
- Autor v některých částech (úvod, 3.2., ...) uvádí nepodložené předpoklady.
- Vyjádření autora v části závěr "Práce velmi dobře ilustruje využití systémového přístupu a systémového modelování .." lehce podbízí výsledky posudků :-)

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

Jedná se o praktické využití systémového přístupu a i přes dílčí nedostatky se jedá o poměrně zdařilou práci.

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Otázky pro diskusi:**

Jak se MagicQuadrant liší od BCG matice a proč jste si zvolil právě tuto metodiku?  
Proč byl zvolen právě výzkum společnosti Avaya a domníváte se, že lze tyto výsledky aplikovat na ČR?

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

V Hradci Králové, **dne** 11.5.2015

---

**podpis**