

# Posudek oponenta diplomové práce

## 1. Identifikační údaje

Název práce: **Procesní audit na vybraném oddělení FES**  
Autor práce: **Bc. Hana Skopečková**

## 2. Cíl práce

Cílem práce bylo zpracovat procesní audit na vybraném oddělení FES Univerzity Pardubice a navrhnout metodiku a metriky pro měření výkonu a provést vyhodnocení metodou Six Sigma.

## 3. Obsahové zpracování a přístup k řešení

Autorka v teoretické části popisuje teorii související s procesním přístupem, modelováním procesů, metodu zlepšování procesů a typy používaných metriky v této oblasti. Dále se zaměřila na popis metody Six Sigma, kterou v práci používá k posuzování kvality procesů. V praktické části autorka identifikovala procesy u vybraného oddělení a stanovila si vlastní postup pro jednotlivé fáze auditu. Dva z identifikovaných procesů jsou dále systematicky popsány ve čtyřech krocích (slovní popis, karta procesu, model kontextu procesu a EPC diagram). Dále autorka navrhla metriky pro monitorování, provedla jeho vyhodnocení a výsledky slovně interpretovala.

## 4. Formální náležitosti a úprava

K práci z formálního hlediska a z hlediska úpravy práce nemám žádné závažné připomínky. Jen bych autorce vytkla nejednotnost v používání osob (jednotné i množné číslo 1. osoby) a ne zrovna standardní číslování vzorců.

## 5. Hodnocení

Autorka splnila zadání diplomové práce v plném rozsahu. Vytvořila smysluplné návrhy, které jsou v praxi realizovatelné. Kladně bych ohodnotila nadhled autorky, díky kterému nezačala řešit zbytečné detaily a nenechala se při tvorbě modelů a definování metrik ovlivnit subjektivními přístupy hodnocených aktérů.

Mám pouze dvě doplňující otázky:

1. Na straně 47 a 56 máte vypočteno vytížení lidského zdroje u sledovaných aktérů. Píšete, že vzhledem k více rolím se jedná o vysoké vytížení. Brala jste k tomuto závěru v úvahu nějaký procentuální poměr jednotlivých rolí?
2. Na straně 58 pro zkrácení doby procesu „správa webu“ doporučujete školení ostatních zaměstnanců. Myslíte, že by se jednalo obecně o efektivnější opatření, nebo pouze o přenesení části činnosti správce webu na někoho jiného?

**Práci doporučuji k obhajobě**

Navržené hodnocení: **Výborně**  
Pardubice, 21. květen 2010

Ing. Hana Jonášová, Ph.D.