

POSUDEK VEDOUCÍ K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

1. Identifikační údaje

Student: **Roman ČERNOVSKÝ**
Název práce: **Kvalita IT služeb v rámci vytěsnění IT procesů**
Studijní program: B6209 Systémové inženýrství a informatika
Studijní obor: Regionální a informační management
Vedoucí práce: doc. Ing. Stanislava Šimonová, Ph.D.

2. Cíl práce a jeho naplnění

Cílem práce je sledování kvality IT služeb v rámci IT procesů, které jsou vytěsněny pro outsourcing. Cíl práce byl naplněn.

3. Obsahové zpracování a přístup k řešení

Autor zpracovává aktuální téma outsourcingu IT procesů. Autor nejdříve charakterizuje základní pojmy v souvislosti se zpracovávanou problematikou – outsourcing v prostředí podniku, kvalita IT služeb, metody modelování v organizaci. Poté student stanovuje postup pro zpracování bakalářské práce (str. 24), a to v souladu se zlepšovacím cyklem PDCA. Pro jednotlivé fáze navrhuje vstupy, nástroje a očekávané výstupy. Navržené fáze jsou – Vymezení výchozího stavu, Návrh procedury definice úrovní služeb a metrik, Ověření procedury na vybrané službě, Zhodnocení výstupů a případná korekce. Tyto kroky jsou pak zpracovány v rámci kapitol 5 až 8. Autor pracoval s teoretickými zdroji, konzultoval s odborníky v oboru a také se opíral o své praktické zkušenosti s danou problematikou. Zásadním výstupem je návrh procedury sběru metrik.

Autor pro zpracování používá adekvátní metody a nástroje.

Student pracoval systematicky a iniciativně, průběžné výstupy konzultoval s vedoucí práce.

4. Formální náležitosti a úprava

Práce má 58 číslovaných stran. Práce obsahuje modely a dokumentující schémata.

5. Hodnocení

Cíl práce byl naplněn. Práci doporučuji k obhajobě s navrženým hodnocením **VÝBORNĚ**.