

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Fakulta managementu a ekonomiky

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta: *Bc. Jarmila Vyrubalová*

Oponent DP: *Ing. Eva Křižánková*

Ak. rok: *2014/2015*

Téma DP: *Projekt zavedení prvků CRM pro zlepšení řízení vztahů se zákazníky ve Sportcentru Želva*

U hodnocení kritéria 1 zohledněte náročnost tématu práce.
Při hodnocení kritérií 2-6 zohledněte následující bodování:
5 bodů – splněno velmi kvalitně, výrazně překračuje požadavky
4 body – splněno kvalitně
3 body – splněno bez výhrad
2 body – splněno s menšími nedostatky
1 body – splněno, ale s výraznými nedostatky
0 bodů – nesplněno

KRITÉRIA HODNOCENÍ

Počet bodů

1. Náročnost tématu práce:	4
a) řešená problematika je složitá	ano
b) získávání dat je náročné	částečně
c) zpracování dat je náročné	ano
2. Cíle a metody práce:	4
a) cíle práce jsou srozumitelně formulovány	ano
b) metody zpracování práce jsou srozumitelně formulovány	ano
c) prezentované cíle práce jsou v souladu s tématem práce	ano
d) zvolené metody a postupy jsou vhodné pro naplnění cílů práce	částečně
3. Teoretická část práce:	3
a) teoretická část práce obsahuje kritickou literární rešerši	ne
b) teoretická část vychází z vhodně zvolených domácích i cizojazyčných zdrojů (s přihlédnutím k relevantnosti, aktuálnosti a typu publikací)	ano
c) teoretické zdroje v textu jsou citovány odpovídajícím způsobem	ano
4. Praktická část práce – analýza:	5
a) v analytické části práce jsou využity poznatky z teorie	ano
b) zvolené metody práce byly vhodně aplikovány	ano
c) postup aplikace metod práce je dostatečně popsán	ano
d) práce obsahuje souhrnné zhodnocení současného stavu	ano
e) závěry analýz jsou dostatečně podložené	ano

5. Praktická část práce – projekt:	4
a) projektová část práce navazuje na teoretické poznatky	ano
b) projektová část práce navazuje na výsledky analýz	ano
c) práce obsahuje závěry a možnosti aplikace navrhovaných doporučení	ano
d) návrhy jsou podloženy odpovídajícími argumenty	částečně
e) práce obsahuje dopady předložených návrhů	ano
f) práce naplnila stanovené cíle	ano
6. Formální úroveň práce:	5
a) text je logicky provázán	ano
b) v práci je použita správná terminologie	ano
c) použité zdroje jsou citovány dle požadované normy	ano
d) práce má jazykovou úroveň odpovídající kvalifikační práci	ano
e) práce má grafickou úroveň odpovídající kvalifikační práci	ano
CELKOVÝ POČET BODŮ	25

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:
(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Viz. příloha

DP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že práce *není* plagiát.

Práce *splňuje* kritéria pro obhajobu DP¹.

Ve Zlíně dne 6.5.2015



 podpis oponenta DP

¹ Práce *nesplňuje* kritéria pro obhajobu, pokud je minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body.

Připomínky k práci :

Předkládaná diplomová práce /DP/ splňuje všechny náležitosti teoretické i praktické části. Zadání diplomové práce bylo splněno. Z hlediska obsahového je kvalitně zpracována a formální úroveň je dobrá. V DP je několik drobných chyb nebo překlepů, které však nesnižují hodnotu diplomové práce. Diplomová práce působí uceleně a přehledně. Celkově hodnotím práci pozitivně. Velmi hodnotím samostatný přístup k řešení problematiky, jednání s vedoucím Sportcentra, i aktivně připravenou dotazníkovou akci pro zákazníky, které jsou součástí přílohy DP.

Výběr informačních zdrojů je dostatečný. Kromě literatury doporučené vedoucím diplomové práce, zvolila ještě další zdroje jak bibliografické, tak internetové. V textu jsou odkazy na použité zdroje. Úroveň citací je dobrá a vztahuje se k řešení v praktické části. Jak správně uvádí, principy CRM podvědomně uplatňuje každý dobrý obchodník. Zranitelnost podniku je někdy způsobena pracovníkem v první linii, např. na vrátnici nebo ve skladu. Rozhodující je zákaznická strategie ne systém CRM. Opakovaně však v DP uvádí výraz, který zní negativně. A to je: „nalákat nové zákazníky“. Vhodnější by bylo použít výraz získávat nebo motivovat. U grafu je méně čitelné číselné označení, umístěné v tmavé barvě.

Segment senioři je hodnocen v analýze jako nepřínosný. Je to segment zatím zanedbávaný, pro který však je vhodný pohyb a vhodné sportovní aktivity nutností. Např. Joga, rehabilitační cvičení, přednášky zaměřené na zdravý životní styl, posilování jako prevence osteoporózy. Zde by bylo možné spojit segmenty senioři a matky na mateřské dovolené nebo cvičení rodičů a prarodičů s dětmi. Bylo by třeba si uvědomit, že je to budoucnost dnes nejpočetnější skupiny návštěvníků a je třeba motivovat tuto skupinu k celoživotním pohybovým aktivitám.

Protože Sportcentrum Želva zatím nedělalo dotazníkové akce, aby zjistili zpětnou vazbu, bude jim DP jistě přínosem. U navrhovaných přenosných permanentek bych ještě zvažila rizika, která mohou nastat ztrátou permanentky a také pokud bude chtít zákazník uplatnit slevu u zdravotní pojišťovny, je nutné doložit doklad na konkrétní osobu. Zakoupení permanentek za poukázky se zákazníkům bude líbit. Dobré je doporučení vytvoření profilu Sportcentra na Facebooku. V DP nechybí vlastní názory a komentáře diplomantky, což je nejvyšším přínosem této práce. Celkově hodnotím DP jako velmi dobře zpracovanou.

Otázky k obhajobě:

1. Jak jste prezentovala předložený projekt vedení TS Dukos Dubňany, p.o.?
2. Do jaké míry bude Vaše projektové řešení využito managementem Sportcentra Želva v Dubňanech?
3. Bylo prověřeno u navrhovaného systému CRM, zda nejsou jednotlivé moduly /kniha jízd, objednávky a faktury/ již součástí jiných, například účetních programů?

