

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

ZÁZNAM O PRŮBĚHU OBHAJOBY

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Název práce:	Výzkum spokojenosti zákazníků firmy ePojisteni.cz s.r.o.s využitím metody Net Promoter Score
Jazyk práce:	čeština
Student:	Štěpánka Pokorná
Fakulta:	Fakulta tělesné výchovy a sportu
Studijní program:	Tělesná výchova a sport
Studijní obor:	Management tělesné výchovy a sportu
Vedoucí / školitel:	Mgr. Šíma Jan
Oponent(i):	PhDr. Janák Vladimír, CSc.
Předseda komise:	PhDr. Vladimír Janák, CSc.
Členové komise:	Mgr. Jan Šíma Mgr. Josef Voráček Mgr. Jan Procházka RNDr. Bohumír Štědroň, CSc. PhDr. Michal Peliš, Ph.D.
Datum obhajoby:	16.01.2013
Průběh obhajoby:	Diplomantka na začátku představila téma a cíl práce, základní teoretická východiska, společnost, pro kterou byl výzkum prováděn. Dále se věnovala použité standardizované metodě Net Promoter Score a výsledkům provedeného výzkumu. Oponent připomínkoval značnou jednoduchost použité metody vzhledem k faktu, že se jedná o diplomovou práci. Dále připomínkoval formální nedostatky v citování literatury, strukturu práce a absenci další doplňující metody výzkumu. Diplomantka objasnila svá stanoviska během krátké diskuse. Vedoucí připomínkoval zejména práci s literaturou, úpravu práce a komunikaci se zákazníky. Studentka komisi objasnila způsob práce se zdroji a objasnila své návrhy na komunikaci se zákazníky v rámci krátké diskuse. V rámci diskuse byla komentována náročnost práce, formální nedostatky a interpretaci dat. I přes uvedené nedostatky komise hodnotí práci jako dobrou.
Výsledek obhajoby:	Dobře

PhDr. Vladimír Janák, CSc.