

# **Projekt rozšíření činnosti služby Občanské poradny Charity Zlín**

Bc. Jan Romaňák

---

Diplomová práce  
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Ústav managementu a marketingu  
akademický rok: 2017/2018

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jan Romaňák**  
Osobní číslo: **M16436**  
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Management a marketing**  
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Projekt rozšíření činnosti služby Občanské poradny Charity Zlín**

Zásady pro vypracování:

### Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

#### I. Teoretická část

- Zpracujte literární rešerši vztahující se k sociálním službám a finanční gramotnosti.

#### II. Praktická část

- Provedte analýzu Občanské poradny Charity Zlín.
- Analyzujte vybranou cílovou skupinu.
- Na základě analýz vypracujte projektové řešení rozšíření činnosti Občanské poradny Charity Zlín.

### Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 70 stran**  
Rozsah příloh:  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7.  
MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.  
MITCHELL, Olivia S. a Annamaria LUSARDI. Financial literacy: implications for retirement security and the financial marketplace. New York: Oxford University Press, 304 s. 2011. ISBN 01-996-9681-0.  
SMRČKA, Luboš. The great global crisis and family finance: (how to look after your property in a world of catastrophe and ruin). Cambridgeshire: Melrose Books, c2013, 587 s. ISBN 978-1-907732-75-1.  
ŠKVÁRA, Miroslav. Finanční gramotnost. Praha: M. Škvára, 2011, 219 s. ISBN 978-80-904823-0-2.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Monika Hýblová**  
Ústav managementu a marketingu  
Datum zadání diplomové práce: **15. prosince 2017**  
Termín odevzdání diplomové práce: **17. dubna 2018**

Ve Zlíně dne 15. prosince 2017



doc. Ing. David Tuček, Ph.D.  
*děkan*



doc. Ing. Pavla Staňková, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

### Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně *13. 4. 2018*

Jméno a příjmení: *Jan Romnák*.....



podpis diplomanta

## ABSTRAKT

Cílem této práce je rozšíření služby poskytované Občanskou poradnou Charity Zlín o prevenci sociálního vyloučení v důsledku dluhové pasti. Zvolený problém byl vyřešen kvalitativním výzkumem vybrané cílové skupiny, tedy studentů středních škol ve Zlíně a okolí, který zjišťoval znalosti v oblasti finanční gramotnosti a tím pádem i potřebnost navrhovaného projektu. Tímto výzkumem bylo zjištěno, že projekt je vhodným řešením dané problematiky a byly navrženy dvě řešení, jak tento projekt realizovat. Hlavním přínosem práce je zjištění finančního chování a přemýšlení studentů středních škol a možnost rozšíření dané služby.

Klíčová slova: Charita Zlín, Občanská poradna, sociální služby, finanční gramotnost, dluhová past, dluhová spirála, sociální vyloučení, kvalitativní výzkum

## ABSTRACT

The main goal of this thesis is to extend the service provided by Civic counseling of Charita Zlín, to prevent social exclusion as a result of debt trap. The chosen problem was solved by the qualitative research of the selected target group, i.e. students of secondary schools in Zlín and the surrounding area, which tried to find out their knowledge in financial literacy and thus the necessity of the proposed project. This research has found that the project is an appropriate solution to the problem and two solutions have been proposed to implement this project. The main benefit of the thesis is that it found out financial behavior and thinking of high school students and possibility to extend the service.

Keywords: Charita Zlín, Civic counseling, social services, financial literacy, debt trap, debt spiral, social exclusion, qualitative research

*„The only impossible journey is the one you never begin“* Anthony Robbins

## OBSAH

ÚVOD.....	9
CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE.....	10
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....</b>	<b>12</b>
1.1 TYPOLOGIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PODLE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	13
1.1.1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ .....	14
1.1.2 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE.....	15
1.1.3 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE.....	17
1.2 FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	20
<b>2 FINANČNÍ GRAMOTNOST.....</b>	<b>21</b>
2.1 DEFINICE FINANČNÍ GRAMOTNOSTI .....	21
2.2 DĚLENÍ FINANČNÍ GRAMOTNOSTI .....	22
2.2.1 PENĚŽNÍ GRAMOTNOST .....	22
2.2.2 CENOVÁ GRAMOTNOST.....	24
2.2.3 ROZPOČTOVÁ GRAMOTNOST.....	28
2.3 DOPADY FINANČNÍ NEGRAMOTNOSTI.....	29
2.3.1 VZDĚLÁNÍ JAKO OCHRANA PŘED HAZARDEM.....	30
<b>3 POUŽITÉ METODY A TECHNIKY .....</b>	<b>32</b>
3.1 TECHNIKY SBĚRU DAT .....	32
3.1.1 KVANTITATIVNÍ ANALÝZA – POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR .....	32
3.2 ANALYTICKÉ METODY .....	33
3.2.1 PESTLE ANALÝZA .....	33
3.2.2 SWOT ANALÝZA .....	36
<b>II. PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>37</b>
<b>4 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE.....</b>	<b>38</b>
4.1 HISTORIE.....	38
4.2 POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....	39
<b>5 ANALÝZA OBČANSKÉ PORADNY CHARITY ZLÍN .....</b>	<b>43</b>
5.1 PESTLE ANALÝZA .....	43
5.2 SWOT ANALÝZA .....	47
<b>6 ANALÝZA VYBRANÉ CÍLOVÉ SKUPINY.....</b>	<b>52</b>
6.1 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU .....	52
<b>7 PROJEKT ROZŠÍŘENÍ ČINNOSTI SLUŽBY OBČANSKÉ PORADNY CHARITY ZLÍN.....</b>	<b>64</b>
7.1 POPIS PROJEKTU .....	64
7.2 CÍLE PROJEKTU .....	66
7.3 TECHNICKÉ A TECHNOLOGICKÉ ŘEŠENÍ.....	67
7.4 PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ .....	68
7.5 ČASOVÝ HARMONOGRAM.....	73

7.6 ANALÝZA NÁKLADŮ.....	76
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>86</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>87</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>91</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>92</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>93</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>94</b>



## ÚVOD

Finanční gramotnost je v poslední době často skloňovaný termín. Často se vyskytuje s informacemi o zvyšování zadluženosti obyvatel České republiky. Zvyšuje se počet předlužených osob a exekucí. To je problematika, kterou se zabývá Občanská poradna Charity Zlín. Jedná se o pomoc lidem, kteří se dostali kvůli svým dluhům do situace, ze které se sami nedokážou dostat.

Tato diplomová práce řeší rozšíření této služby o prevenci, tedy o zabránění tomu, aby se lidé do takové situace dostali. Jakožto vhodná skupina, u které lze ovlivnit pozitivním směrem finanční chování a zvýšit finanční gramotnost, byli zvoleni studenti středních škol. Ti se v blízké budoucnosti budou zapojovat do pracovního procesu a začnou dělat důležitá finanční rozhodnutí. Takto rozšířená služba má za úkol naučit studenty, jak se v tomto ohledu rozhodovat správně a co dělat ve chvíli, kdy se dostanou do finančních potíží.

Sociální služby jsou hodně specifickou oblastí, obzvlášť proto, že se jedná o neziskovou oblast. Službu pak nelze hodnotit, podle toho, kolik lidí si ji zaplatí, protože je zdarma. Jedinou zpětnou vazbou je hodnocení uživatelů služby, pokud služba bude kvalitní a bude užitečná, uživatelé ji budou vyhledávat. V sociálních službách jsou důležité faktory jako potřebnost pomoci, psychická pohoda klienta, vzájemná důvěra a další. Na rozdíl od komerčního sektoru se zde nejedná o zisk, ale o uspokojování klienta v co nejvyšší kvalitě.

Cílem diplomové práce je navrhnout projekt, který umožní realizaci služby prevence sociálního vyloučení z důvodu dluhové pasti. Tuto službu bude Občanská poradna realizovat na středních školách v obci s rozšířenou působností Zlín.

Dalším cílem je provedení kvalitativního výzkumu, na jehož základě bude možné vytvořit workshop pro studenty středních škol. Tento by jim měl umožnit vzdělat se v oblasti finanční gramotnosti. V rámci tohoto cíle pak také zvýšit povědomí o Občanské poradně a o službách, které poskytuje.

Aby bylo možné tyto cíle naplnit, je nutné splnit dílčí cíle, mezi které patří zpracování literární rešerše, zaměřené na oblast sociálních služeb, finanční gramotnosti a kvalitativního výzkumu. Na jejím základě pak zpracovat teoretická východiska, sloužící jako podklad pro provedení následných analýz.

## CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Cílem této diplomové práce je navrhnout projekt rozšíření služby poskytované Občanskou poradnou Charity Zlín. Konkrétně se jedná o zaměření služby na prevenci sociálního vyloučení v důsledku dluhové spirály. Jako cílová skupina, na kterou má být tento projekt zaměřen byli vybráni studenti středních škol ve Zlíně a okolí.

Aby bylo možné tento projekt vytvořit, je nutné provést několik metodických kroků. Prvním z nich je literární rešerše na téma sociálních služeb, finanční gramotnosti a vybraných výzkumných metod a metody sběru dat.

Dále následuje analýza Občanské poradny Charity Zlín, která je nejdříve provedena metodou PESTLE, která se zaměřuje především na legislativní, ekonomické a sociální faktory, které danou službu ovlivňují nejvíce. Následuje také SWOT analýza, která hodnotí silné a slabé stránky v rámci organizace, ale také příležitosti a hrozby, přicházející z vnějšího prostředí.

Pro analýzu vybrané cílové skupiny byl vybrán kvalitativní výzkum. Tento probíhal formou polostrukturovaných rozhovorů, při kterých se participanté mají možnost vyjádřit k danému vlastními slovy a podhalit způsob svého přemýšlení nad danými tématy. Tento výzkum bude probíhat tak, že odpovědi budou doslovně přepsány, pokud možno kategorizovány a na jejich základě bude vytvořen shrnující komentář, podložený vybranými citacemi jednotlivých participantů.

Na základě získaných dat bude vytvořen projekt, který umožní rozšíření služby o služku prevence ve vybrané cílové skupině. Pro tento projekt budou navrženy dvě varianty, ze kterých si bude moct Charita Zlín vybrat.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby se do jisté míry překrývají s širší kategorií služeb veřejných neboli služeb poskytovaných v zájmu veřejnosti. Na rozdíl od komerčních služeb jsou financovány z veřejných rozpočtů, jsou specifičtěji definovány legislativou a také jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. (*Matoušek, 2011*)

V současné společnosti je kladen velký důraz na kvalitu života, s níž jsou spojeny také vysoké náklady na fungování konceptu sociálního státu. Sociální politika navíc musí řešit vzrůstající počet sociálně nepříznivých problémů. S postupnou transformací společnosti, zapříčiněnou nejen změnami vztahů v rámci rodiny a jakousi krizí v tomto ohledu, se odpovědnost za sociálně slabé (tělesně a duševně postižené, seniory atd.) přenesla ze samotného jedince popřípadě rodiny až na úroveň státu respektive k institucionalizovaným způsobům nerodinné péče. (*Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011*)

Díky rozšiřování sociálních subjektů, které poskytují sociální služby, dochází k osvobození jedince. Už tak nemusí být omezen požadavkem odpovědnosti za pečování o své blízké. Změny, které v posledních letech v této sféře nastávají, umožňují bezmocným jedincům a jejich rodinám zvolit si způsob, jakým si zajistí potřebnou pomoc a zároveň, v jaké míře, jakým způsobem a především kdo bude tyto služby poskytovat. Právě možnost volby přispívá k naplnění principu subsidiarity, decentralizaci sociálních služeb a otevření tohoto trhu všem relevantním poskytovatelům. Ať už se jedná o stát či neziskový sektor. (*Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011*)

### **Standardy kvality poskytovaných služeb**

Tyto standardy jsou v podstatě páteří zákona o sociálních službách. Umožňují ochranu organizace a klienta a poskytují solidní základ pro vytváření dalších interních směrnic v jednotlivých organizacích. Těchto standardů je celkem 15 a je nutné je podle zákona dodržovat. (*Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011*)

Už od roku 2002 byly doporučované Ministerstvem práce a sociálních věcí a od 1.1.2007 se staly závazným právním předpisem. Jejich přesné znění je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. (*Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009*)

Tyto standardy jsou následující:

- cíle a způsoby poskytování sociálních služeb,
- ochrana práv osob,
- jednání se zájemcem o sociální službu,
- smlouva o poskytování sociální služby,
- individuální plánování průběhu sociální služby,
- dokumentace o poskytování sociální služby,
- stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
- návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje,
- personální a organizační zajištění sociální služby,
- profesní rozvoj zaměstnanců,
- místní a časová dostupnost poskytované sociální služby,
- informovanost o poskytované sociální službě,
- prostředí a podmínky,
- nouzové a havarijní situace,
- zvyšování kvality sociální služby. (*Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009*)

## 1.1 Typologie sociálních služeb podle zákona o sociálních službách

Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách přinesl do systému sociální péče velké množství změn. I přes to, že v naší zemi byl systém sociální péče před rokem 1989 celkem dobře propracován a byl dosažitelný pro všechny, kteří sociální péči potřebovali, nebyl zdaleka ideální. (*Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011*)

Když tento starý systém vznikal, bylo hlavní prioritou zajištění sociální péče. Avšak už nebyl brán takový zřetel na lidská práva a důstojnost uživatelů sociálních služeb. V tehdejší režimu byli sociálně slabí bráni jako jakási přítěž, za kterou se stát v podstatě styděl. Sociálně slabí byli umisťováni do nejrůznějších ústavů, kde jim byl často omezován svobodný pohyb, a byli do velké míry izolováni od většinové společnosti. (*Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011*)

Právě tady nový zákon přinesl důležitou změnu. Bylo jím vytvořeno prostředí pro rozvíjení vztahů mezi uživateli a poskytovateli sociálních služeb. Toto prostředí je založeno na dobrovolnosti, rovnoprávnosti, individuálním přístupu a na úsilí nevyčleňovat uživatele sociálních služeb ze společnosti. Důraz je kladen i na mobilizaci uživatelů sociálních

služeb a k převzetí spoluodpovědnosti při řešení jejich špatné sociální situace. (*Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011*)

Základními zásadami zákona o sociálních službách (formulovaných v jeho §2) jsou tedy:

- každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství,
- rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob,
- pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování,
- sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. (*Česko, zákon č. 108/2006 Sb.*)

Podle zákona č. 108/2006 se sociální služby dělí na tři základní druhy, kterými jsou:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence. (*Česko, zákon č. 108/2006 Sb.*)

### 1.1.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství zahrnuje

- základní sociální poradenství,
- odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. (*Česko, zákon č. 108/2006 Sb.*)

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových

zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. (Česko, zákon č. 108/2006 Sb.)

Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Česko, zákon č. 108/2006 Sb.)

### 1.1.2 Služby sociální péče

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí. (Česko, zákon č. 108/2006 Sb.)

- **Osobní asistence** je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.
- **Pečovatelská služba** je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony.
- **Tísňová péče** je terénní služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.
- **Průvodcovské a předčitatelské služby** jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně

si vyřídit vlastní záležitosti. Služby mohou být poskytovány též jako součást jiných služeb.

- **Podpora samostatného bydlení** je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- **Odlehčovací služby** jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.
- **V centrech denních služeb** se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- **V denních stacionářích** se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- **V týdenních stacionářích** se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- **V domovech pro osoby se zdravotním postižením** se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- **V domovech pro seniory** se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- **V domovech se zvláštním režimem** se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.



Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

- **Chráněné bydlení** je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.
- **Ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče** se poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují lůžkovou péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení lůžkové péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb. (*Česko, zákon č. 108/2006 Sb.*)

### 1.1.3 Služby sociální prevence

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. (*Česko, zákon č. 108/2006 Sb.*)

- **Raná péče** je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.
- **Služba telefonické krizové pomoci** je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.
- **Tlumočnické služby** jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

- **Azylové domy** poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.
- **Domy na půl cesty** poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.
- **Kontaktní centra** jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.
- **Krizová pomoc** je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.
- **Intervenční centra** na základě vykázaní ze společného obydlí podle zvláštního právního předpisu je osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázaní intervenčnímu centru. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývající s ní společné obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové.
- **Nízkoprahová denní centra** poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.
- **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

- **Noclehárny** poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.
- **Služby následné péče** jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly lůžkovou péči ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstinují.
- **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.
- **Sociálně aktivizační služby** jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.
- **Sociálně terapeutické dílny** jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.
- **Terapeutické komunity** poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života.
- **Terénní programy** jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.
- **Sociální rehabilitace** je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se

poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb. (Česko, zákon č. 108/2006 Sb.)

## 1.2 Financování sociálních služeb

Současné financování sociálních služeb obsahuje prvky centrálního administrativně direktivního charakteru řízení. Tyto prvky v podstatě brání v iniciativě nestátních neziskových organizací a obcí a potlačují tak rozvoj sociálních služeb. (Průša, 2007)

Pro financování sociálních služeb bývá většinou využíváno více, než jeden zdroj, proto je nazýváno více zdrojové. Podle zřizovatele a druhu poskytované služby samozřejmě existují rozdíly mezi samostatným financováním jednotlivých druhů služeb. Hlavními zdroji sociálních služeb jsou:

- státní dotace a granty,
- dotace ze strukturálních fondů,
- příspěvky na péči,
- příjmy od uživatelů služeb,
- příjmy ze zdravotních pojišťoven,
- příspěvek zřizovatele,
- dary,
- příspěvky samosprávných celků,
- vedlejší hospodářská činnost,
- mimořádná činnost. (Malíková, 2011)

Největší část financí pochází především ze státních dotací (z Ministerstva práce a sociálních věcí, dotace z krajů, měst a obcí). Dalším významným zdrojem jsou pak granty (existuje spousta operačních programů EU, ze kterých je možné čerpat) a příspěvky od dárců a sponzorů. Dárci a sponzoři přispívají často nejen finančně, ale i věcně.

Dále stojí za zmínku příspěvky na péči, které díky přijetí nového zákona hrají významnou roli ve financování sociálních služeb. V neposlední řadě je potřeba zmínit, že neziskové organizace mohou doplňovat svou hlavní aktivitu, tedy poskytování sociálních služeb, také různými vedlejšími činnostmi. (Interní materiály Charity Zlín)

## 2 FINANČNÍ GRAMOTNOST

Finanční vzdělávání je v současnosti velmi aktuálním tématem, a to nejen v České republice, ale i celosvětově. Například půjčit si peníze je v dnešní době velice jednoduché. Co už je obtížnější, je jejich splácení a spousta lidí své dluhy nezvládá. Zadlužování jedinců i domácností je jedním z aktuálních problémů. Tento jev je společností vnímán jako nežádoucí a alarmující, a to jak ze strany bankovního sektoru, vlády tak i neziskového sektoru. Finanční vzdělávání by mělo do budoucna sloužit především jako prevence předlužení a jako nástroj pro zvýšení úrovně finanční gramotnosti napříč společností. (Opletalová, Kvintová, 2014)

„V lidské společnosti 21. století, kdy je téměř každé rozhodnutí člověka ovlivněno nebo spojováno s financemi, je ve výhodě jedinec orientující se bez problémů ve složité nabídce finančních produktů a ekonomických příležitostí.“ Z mnohých výzkumů a šetření finanční gramotnosti je však patrné, že úroveň požadovaných dovedností, postojů i znalostí občanů v otázce financí je relativně nízká. (Opletalová, Kvintová, 2014)

### 2.1 Definice finanční gramotnosti

Definice finanční gramotnosti podle ministerstva financí je následující: „*Finanční gramotnost je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.*“ (Ministerstvo financí, 2013)

Lze nalézt spoustu různých definic finanční gramotnosti, ale většinou jsou si podobné. Díky tomu se dá velmi obecně definovat jako schopnost porozumět financím a především s nimi umět zacházet. Tomuto umění se mladá generace tradičně učí od svých rodičů, což nemusí být vždy ta nejlepší cesta. Je však potřeba si uvědomit, že starší generace prožila nemalou část svého života v totalitním režimu, který se snažil potlačovat úlohu peněz. (Polachová, 2010)

Dnes se využívá velká spousta finančních nástrojů, které dříve vůbec neexistovaly, nebo existovaly ve velmi zjednodušené podobě. Navíc je jen málo lidí, kteří jim opravdu rozumí. Následkem toho se projevuje tak, že mnoho rodin přežívá od výplaty k výplatě.

Jinými slovy neumí hospodařit se svými příjmy. A ačkoli by zacházení s penězi mělo patřit k základním dovednostem, není to tak dávno, kdy se vůbec nevyučovalo ve školách. (Polachová, 2010)

Aktuálnost vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti a důraz na její výzkum reaguje ve společnosti především na rostoucí zadlužování jednotlivců i domácností. Čím dál tím častěji dochází k předlužování, které způsobuje řadu ekonomických, osobních a společenských problémů. To, jak se jednotlivci dokážou chovat ekonomicky, významně ovlivňuje národní hospodářství v podobě ekonomického růstu. (Opletalová, Kvintová, 2014)

## 2.2 Dělení finanční gramotnosti

Finanční gramotnost obsahuje tři základní složky. Jsou jimi peněžní gramotnost, která se zabývá správou hotovostních a bezhotovostních peněz a transakcemi s nimi, cenová gramotnost představující cenové mechanismy a inflaci a v neposlední řadě rozpočtová gramotnost, jejíž hlavní součástí je tvorba a správa osobního či rodinného rozpočtu. (Metodický portál RVP, 2011)

### 2.2.1 Peněžní gramotnost

Peněžní gramotnost se přímo pojí s penězi, i když peníze mohou mít více významů. Nejčastěji se o nich mluví ve smyslu hotovosti – tedy v podobě mincí a bankovek. Můžou však být používány jako synonymum pro bohatství nebo majetek. Další možností, jak jsou peníze chápány, je důchod či opakovaný příjem. (Škvára, 2011)

U peněžní gramotnosti jde také o znalost a porozumění pojmům jako jsou hotovostní a bezhotovostní peníze, Česká národní banka, běžný účet, internetové bankovníctví, RPSN, kreditní a debetní karty a podobně. Každý by si měl uvědomit, že s investicemi nebo úvěry se pojí rizika a tyto rizika je potřeba důkladně vyhodnotit. (Škvára, 2011)

Každý, kdo se chystá spořit, půjčovat si peníze nebo investovat, by měl mít na paměti následující desatero spotřebitele:

- **Nic není zadarmo** – Každý prodejce finančních služeb je podnikatel a jeho hlavním cílem je zisk. I když je nabízená služba zdarma, neznamená to, že za ni klient nezaplatí jiným způsobem, aniž by si to třeba uvědomil.

- **Mějte jasno** – Pokud přesně víte, jaký produkt chcete a co od něj očekáváte, je vhodné porovnat si dostupné nabídky předem. Především u dlouhodobých a složitějších produktů, jako jsou hypotéky či dlouhodobější investice, se poraďte nejen s prodejcem či zprostředkovatelem, ale i se třetí nezávislou zkušenou osobou. Hlavní je, ověřit si všechny klíčové informace o vybraném produktu a nedůvěřovat slepě tomu, co říká prodejce. I ten může udělat chybu. Tímto opatřením snížíte pravděpodobnost, že přistoupíte na nevýhodnou nabídku, ze které není cesty zpět.
- **S kým jednáte?** - Vždy musíte vědět, s jakým typem smluvního partnera jednáte. Zda musel složit zkoušky, aby získal povolení k dané činnosti, zda ho kontroluje veřejný orgán, například Česká národní banka či Česká obchodní inspekce, a jaké jsou pravomoci tohoto orgánu. Neváhejte předkládat stížnosti a usilovat o nápravu, když se vyskytne nějaký problém. Nebojte se ozvat, když se vám něco nelíbí nebo něčemu nerozumíte.
- **Váš finanční plán** – Je životně důležité, mít vždy nějakou finanční rezervu na nepředvídané situace jako jsou nemoc, ztráta zaměstnání a podobně. Není rozumné veškeré volné peníze vložit do dlouhodobých investic, které bez značného poplatku nelze předčasně zrušit ani finanční rezervu nevytvářet vůbec. Nepřistupujte na splátky úvěru, které jsou pro váš měsíční rozpočet na pokraji únosnosti, raději zvolte splátku, která Vám ponechá prostor.
- **Čtete všechno** - Nenechte se odradit nedostatkem času, ani přesvědčit tím, že vám vše potřebné již prodejce řekl, a proto smlouvu nemusíte číst. Raději si ji vezměte domů a poraďte se o ní. Čtete i všeobecné obchodní či pojistné podmínky a nechte si je důkladně vysvětlit prodejcem. Pokud vám někdo odmítne zapůjčit návrh smlouvy k podrobnému prostudování, mělo by vás to varovat. Jestli jsou ve smlouvě nebo všeobecných podmínkách odkazy na další dokumenty nebo zákony, seznamte se s nimi podrobněji. Hlídejte si termíny splnění povinností sjednaných ve smlouvě nebo ve všeobecných obchodních podmínkách, a to nejen Vaše, ale i protistrany.
- **Nejasné smlouvy** – Čím delší je smlouva a čím je podstata nabízeného obchodu pochybnější, tím více buďte na pozoru. Smlouva, ve které je spousta prohlášení klienta o podpisu bez nátlaku po důkladném seznámení se se všemi podmínkami a o tom, že smlouva není jednostranně nevýhodná, ve Vás musí vzbudit podezření. Slova jako „neplatí“ či „nepoužije se“ považujte za důvod ke zvýšení pozornosti.

Pokud souhlasíte s rozhodováním sporů rozhodcem jmenovaným poskytovatelem služby, vzdáváte se jakékoli možnosti obrátit se na nezávislý soud.

- **Vysoký výnos** – Pokud někdo nabízí daleko větší výnos, než je na trhu běžné, dá se očekávat nějaký zádrhel. Důležité je, nechat si vysvětlit, proč tato nabídka byla nabídnuta právě Vám a jaké výhody nebo zisk přinese prodejci. Obecně platí, že čím je služba nebo produkt složitější, tím více je riskantní
- **Investování** – Pokud chcete investovat a vyplňujete se zprostředkovatelem jakýkoli investiční dotazník, nenechte se vmanipulovat do odpovědí, které chce slyšet. Případně do odpovědí, kterým nerozumíte jen proto, že máte dojem, že tyto odpovědi Vám přinesou větší zisky.
- **Životní pojištění** - Pojistka Vás zajišťuje proti nějaké nepředvídané události, a proto vždy Vámi placené pojistné jde na krytí rizika takové události a není součástí vašeho spoření. Tyto prostředky při zrušení pojistky nikdy nemůžete v odkupném či odbytném dostat.
- **Chraňte svá data** – Hesla a kódy, které používáte u platební karty, elektronický přístup k účtu v bance či ke komunikaci s obchodníkem s cennými papíry nikdy nenechávejte ve volně přístupném počítači, ani je nemějte napsané v peněženke či v mobilu. Vždy trvejte na předání kopií dokumentů, které podepisujete. Máte na to právo. Důležité údaje o produktu i informace podstatné pro jednání žádejte vždy v písemné podobě. Ústně poskytnuté údaje se dokazují jen obtížně. (Škvára, 2011)

### 2.2.2 Cenová gramotnost

K tomu, aby bylo možné cenovou gramotnost pochopit, je potřeba orientovat se alespoň zběžně v daňovém systému a v základních makroekonomických ukazatelích národního hospodářství. V rámci cenové gramotnosti je nutné porozumět pojmům, jako jsou trh, cena, daňový systém, nominální a reálný výnos, inflace, HDP a nezaměstnanost. Proto jsou tyto pojmy stručně představeny. (Škvára, 2011)

#### **Trh**

Trhem se rozumí prostor, kde dochází ke směně statků a peněz. Podle předmětu obchodu se může jednat o trh práce, finanční nebo o trh statků a peněz. Směna je tedy hlavní podstatou trhu a při této směně dochází také k tvorbě ceny. Podle toho, jak je vysoká míra organizovanosti se mění podmínky pro obchodování na trhu. Platí, že čím vyšší míra organizace, tím přísnější podmínky. (Škvára, 2011)



Trhy mohou být děleny podle různých měřítek. Například z hlediska geografického (místní, národní, světové), podle množství výrobců (individuální, dílčí, agregátní), podle zboží (trh výrobních faktorů, peněz a produktů). (*Škvára, 2011*)

### **Cena**

Při určování ceny jsou zájmy nakupujících a prodávajících protikladné, a proto musí dojít k takovému kompromisu, aby byla cena pro obě strany výhodná. Na grafu je tento kompromis označován jako rovnovážný bod. Pro poptávku platí, že s rostoucí cenou klesá, pro nabídku platí přesný opak. Výjimku tvoří tzv. neelastická poptávka, ta cenou ovlivněna není (např. chleba). Velmi důležité jsou pro cenu i substituty (náhrada za zboží – jablka nahradím hruškami apod.) a komplementy (nezbytná součást – např. software k počítači). (*Škvára, 2011*)

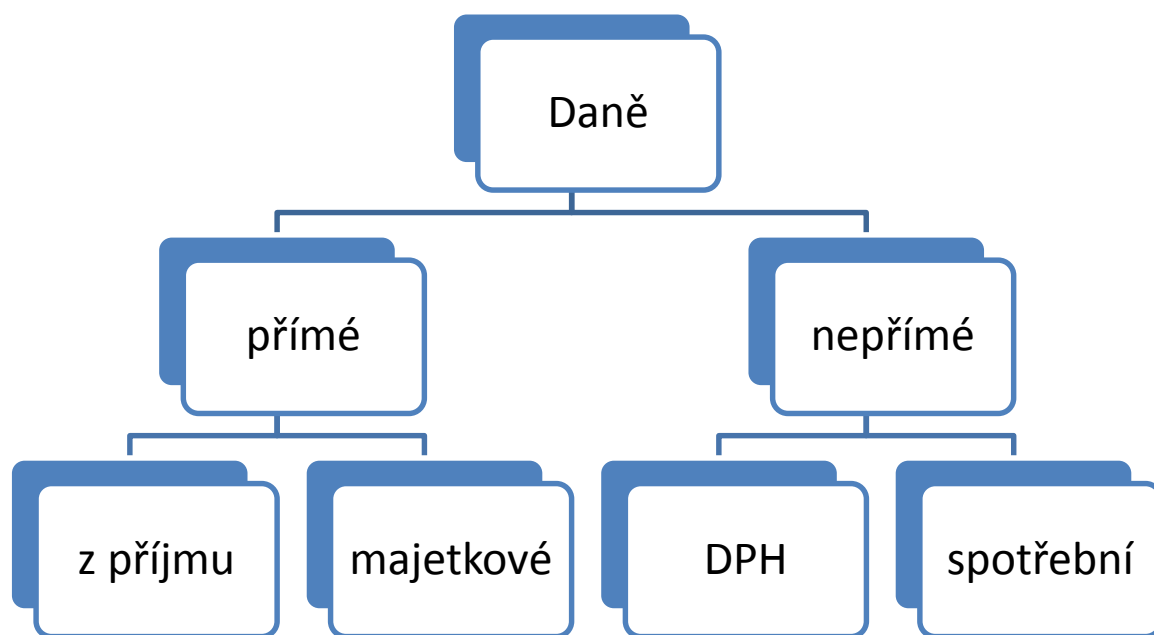
### **Daňový systém**

Většina vyspělých zemí (především v Evropě) používá podobný daňový systém, jako Česká republika. Daně se skládají ze dvou částí – přímých a nepřímých. Mezi přímé daně patří:

- daň z příjmu fyzických osob (15 %),
- daň z příjmu právnických osob (20 %),
- daň z nemovitostí,
- silniční daň,
- dědická a darovací daň,
- daň z převodu nemovitostí. (*Škvára, 2011*)

Pro tyto daně platí, že jsou veřejností obecně brány na vědomí. Není problém si uvědomit, když je tato daň placena (fyzická osoba toto pocítí každý měsíc na výplatní pásce). Oproti tomu nepřímé daně jsou více skryté, zahrnuté do ceny zboží a služeb a mnohdy nemusí být jasné, že je tato daň vlastně placena. Mezi nepřímé daně se řadí:

- daň z přidané hodnoty,
- spotřební daň. (*Škvára, 2011*)



Obrázek 1: Zjednodušený daňový systém v České republice

Zdroj: Škvára, 2011; vlastní

### **Inflace, nominální a reálný výnos**

Rozdíl mezi nominálním a reálným výnosem je způsoben inflací. Inflace obecně znamená růst cenové hladiny v čase. Je pak vyjadřována statisticky na základě měření různých indexů spotřebitelských cen. (Škvára, 2011)

Indexy poměřují úroveň cen ve dvou srovnávaných obdobích u reprezentativních výrobků a služeb. Těch je cca 710. Každá položka ve spotřebním koši má svou poměrnou váhu, odpovídající podílu dané spotřeby na celkové spotřebě domácností. (Škvára, 2011)

Jestliže bude meziroční inflace 50 %, tak stokoruna v prvním i druhém roce z pohledu nominálního bude pořád stokoruna. Avšak z hlediska reálné hodnoty bude mít ve druhém roce kupní sílu pouze 50 Kč. (Škvára, 2011)

### **HDP**

Hrubý domácí produkt je souborem hodnot přidaných zpracováním všech činností ve všech odvětvích považovaných za produktivní. Sleduje výkonnosti ekonomik jednotlivých zemí. Makroekonomické ukazatele jednotlivých zemí je možno srovnávat díky systému národních účtů. Nejlépe vypovídající hodnota je HPD per capita neboli HDP na jednoho obyvatele. (Škvára, 2011)

### Nezaměstnanost

Nezaměstnaný člověk je takový, který nemůže najít práci, přičemž ji aktivně hledá. Jako ekonomicky aktivní se počítají lidé, kteří jsou zaměstnaní nebo nezaměstnaní, ale práci si aktivně hledají nebo čekají, až se budou moci vrátit do zaměstnání. Nezaměstnaní, kteří si práci aktivně hledají, jsou ekonomicky neaktivní. (Škvára, 2011)

V rámci nezaměstnanosti rozeznáváme několik druhů, a to:

- frikční nezaměstnanost,
- strukturální nezaměstnanost,
- cyklická nezaměstnanost. (Škvára, 2011)

Dále je pak možné rozeznávat dobrovolnou nezaměstnanost, kdy dobrovolně nezaměstnaní dávají před prací přednost volnému času, studiu nebo jiným činnostem (počet nezaměstnaných je v tomto případě nižší nebo stejný jako počet volných pracovních míst) a nedobrovolnou nezaměstnanost (počet uchazečů je vyšší, než počet volných míst). (Škvára, 2011)

### Úvěr

Úvěr velmi jednoduše znamená půjčení si peněz. V České republice nabízí bankovní i nebankovní sektor velké množství úvěrů. Nejčastěji využívaným je spotřebitelský úvěr, díky kterému je možné získat finanční prostředky na cokoliv. Uvedením důvodu úvěru je možné získat nižší úrok (což je levnější), neuvedením je pak možné získat prostředky rychleji. (Škvára, 2011)

### 2.2.3 Rozpočtová gramotnost

Třetím pilířem finanční gramotnosti je rozpočtová gramotnost. Jejím obsahem je správa finančních aktiv. První kategorií je produktový mix, obsahující bankovní produkty jako jsou spoření, pojištění atd. Dále se zde člení rozpočtová gramotnost, zabývající se tvorbou vyrovnaného rodinného rozpočtu. (Škvára, 2011)

#### **Produktový mix**

Různé produkty mají různé parametry a tudíž i rozdílné výhody pro klienta. Mnohdy jsou produkty kombinovány a klient ve výsledku ani neví, co si kupuje. Existují tři druhy produktů a to:

- spořicí produkty:
  - spořicí účet,
  - termínovaný vklad,
  - stavební spoření,
  - penzijní připojištění,
- pojistný produkt:
  - pojistná ochrana člověka a majetku,
  - pojištění odpovědnosti,
- investice:
  - kolektivní investování volných prostředků,
  - kvalifikovaní investoři nakupující umění, drahé kovy atp. (Škvára, 2011)

Každý z těchto produktů je možné dopodrobna popsat na několik stran. Pokud chce laik některý z těchto produktů využívat, měl by se poradit s nezávislým finančním poradcem a ideálně získat několik názorů, aby „nevyhazoval peníze oknem“.

#### **Osobní rodinný rozpočet**

Rozpočty by měly tvořit nejen firmy a stát, ale i rodiny. Vytváření dluhů, potažmo nerovnováha rozpočtu, má negativní dopad na budoucnost. Hrozbou je pak dluhová past, ze které je těžké se dostat. Pro rozvoj rodinného bohatství by měla být vytvořena konkrétní strategie s jasnými pravidly, které je potřeba důsledně dodržovat. (Peníze.cz, © 2009)

Pro zvládnutí a pochopení rodinného rozpočtu je možné využít metodu 5 P a START.

#### **5 P rodinného rozpočtu**

- **Přehled** neboli představa o tom, na co jsou peníze vynakládány.
- **Plán** je přehled o příjmech a výdajích.
- **Předpoklad** naplnění závazků a cílů. Povědomí o tom, co je možné si dovolit a co ne.
- **Pochopení** nutnosti mít záchranný padák v podobě úspor.
- **Princip** je návyk, díky kterému se zvládají a předchází dluhy. *(Baťa, 1991)*

#### Metoda START

- Sepsat své čisté příjmy.
- Trochu času věnovat souhrnu měsíčních výdajů.
- Analýza příjmů a výdajů.
- Rozumově přizpůsobit výdaje popřípadě zohlednit jejich nutnost.
- Třebaže vše funguje, je potřeba občas rozpočet přehodnotit. *(Škvára, 2011)*

### 2.3 Dopady finanční negramotnosti

Finanční negramotnost je velmi rozšířená, především v oblasti výpočtů, týkajících se úrokových sazeb a inflace. Navíc lidé neumí diversifikovat rizika. To může představovat problém pro každého, kdo uvažuje o investici či úvěru. *(Mitchell, Lusardi, 2011)*

V poslední době se lidé dělí na dva tábory. Jedni si bez problémů půjčují, druzí půjčky odmítají a raději na vše šetří. Přestože se v loňském roce zvýšily dluhy obyvatel Česka o 177,5 miliardy Kč, počet lidí, kteří mají úvěr, se téměř nezměnil. Tito lidé si pouze půjčili více.

Jde především o necelé dva miliony lidí, kteří v průměru dluží 180 000 Kč (v rámci spotřebitelských úvěrů) na osobu. Výše hypoték je v průměru 1,5 milionu Kč na osobu a tzv. dluhový kolotoč se roztáčí čím dál rychleji. Tento trend by šlo zpomalit, stačila by k tomu trocha skromnosti. *(Týdeník Květy, 2018)*

Výsledkem neúměrného zadlužování nebo nerozumného či nelogického finančního chování je například dluhová spirála, často označovaná také jako dluhová past. To je stav, kdy se jednotlivec nebo i celá rodina dostane do situace, kdy není schopna splácet své závazky věřitelům. To často vede k penále, popřípadě k vytloukání klínu klínem, tedy splácení úvěru větším úvěrem. *(Ekonomika Online, © 2012)*

Nejčastějšími důvody vzniku dluhové pasti jsou špatné zhodnocení možnosti splácet, nezaplacení poplatku, pokuty nebo nevhodné chování s debetní či kreditní kartou. Dalším velmi častým důvodem je ztráta zaměstnání. Pokud dlužník není schopen závazky splácet, je možné vyhlásit osobní bankrot. Ten bývá však umožněn jen velmi málo lidem. (*Ekonomika Online, © 2012*)

Předlužení obyvatel v sobě nese i ekonomický aspekt pro stát. Jedinci, kteří se dostali do situace, kdy už nemohou splácet své dluhy, totiž často nepracují a stávají se závislími na sociálních dávkách. To znamená zvýšení nákladů spojených s odstraněním vedlejších důsledků předluženosti. Jsou jimi například boj proti kriminalitě nebo vyšší náklady na poskytované sociální služby. (*Opletalová, Kvintová, 2014*)

Na předluženost je možné pohlížet i jako na sociální problém. Obzvláště ohroženi jsou jedinci, kteří jsou ve zhoršené sociální situaci a mají nízkou finanční gramotnost. Předlužení jedinci jsou ohroženi následujícími problémy:

- Nevyplatí se jim legálně pracovat, protože na mzdu byla uvalena exekuce, proto je výhodnější pobírat sociální dávky a pracovat nelegálně.
- Ohrožení exekucí majetku.
- Závislost na sociálních dávkách a materiální chudoba, větší pravděpodobnost rizikového životního stylu.
- Vytlačení na okraj společnosti, vystavení např. gamblerství, závislosti na návykových látkách a kriminalitě (riziko stát se obětí i pachatelem).
- Odebrání dětí do ústavní péče.
- Vystěhování, kvůli neplacení nájemného, energií a podobně. (*Balabán, 2011*)

Člověk, který nedisponuje dostatečnou úrovní finanční gramotnosti, se může stát snadnou obětí finančně gramotného člověka. Otázky finančního rozhodování jsou přitom součástí každodenního života lidí. Někdy stačí jen malý krok k nesprávnému rozhodnutí, které může skončit až exekucí nebo bankrotem. (*Opletalová, Kvintová, 2014*)

### 2.3.1 Vzdělání jako ochrana před hazardem

Vzdělání v oblasti financí samo o sobě nepřinese bohatství, to však neznamená, že nemá žádný význam, žádnou váhu. Je totiž velmi důležité pro snížení počtu špatných rozhodnutí a chyb. Vědomosti tedy pomáhají udržet si nabyté bohatství a do jisté míry mohou pomoci i při jeho množení. Znalosti v oblasti finanční gramotnosti pomáhají rozlišit čistý hazard od

rizika, otevřou možnosti, jak rizika eliminovat, jak správně investovat (např. v rámci diversifikace). (*Smrčka, 2010*)

Podstatným a velmi důležitým faktem je, že i když jde získat relativně velký majetek bez opory v kvalitním vzdělání, pro jeho udržení je poměrně nutná určitá suma vědomostí, bez které se nelze obejít. Vědomosti do určité míry omezují svobodu rozhodování, protože díky němu je možné některé možnosti okamžitě zavrhnout. Čím větší zkušenosti člověk má, tím méně je ochotný hazardovat a podstupovat nepřiměřené riziko. (*Smrčka, 2010*)

### 3 POUŽITÉ METODY A TECHNIKY

#### 3.1 Techniky sběru dat

Většina lidí ví, co je to dotazník nebo experiment. Možná že dokonce znají někoho, kdo byl v nějakém experimentu zahrnut. Například hubnoucí experiment, kdy jedna skupina pouze drží dietu, druhá drží dietu a cvičí a třetí k tomu všemu ještě bere nějaký suplement. Tento postup ukáže, který přístup přinese největší úbytek váhy. Účastníci jsou náhodně rozděleni, aby bylo jasné, který postup je nejlepší. Dotazníky slouží především k tomu, aby popsaly nějakou situaci, nebo fenomén, který se v populaci vyskytuje. (Merriam, 2016)

K těmto metodám lze přistoupit různě, ale ve výsledku se vždy snaží určit příčinu událostí a předvídat ji v budoucnu. Dotazníky slouží k popsání problému nebo k popsání vztahů mezi fenomény a událostmi. Tyto metody se slučují do skupiny nazývané kvantitativní výzkum, protože jsou používány na velké vzorky lidí a výsledky jsou prezentovány v podobě čísel. (Merriam, 2016)

Naproti tomu kvalitativní výzkum se nezajímá o přesná číselná data nebo o příčiny a následky problémů. Spíše je zaměřený na zkušenosti lidí, na to jak sami prezentují situaci, ve které se nachází. Zaměřuje se tedy více na způsob přemýšlení, jakým procesem jejich myšlení procházelo v různých stádiích života, proč se zrovna oni rozhodli tak, jak se rozhodli a podobně. (Merriam, 2016)

##### 3.1.1 Kvantitativní analýza – polostrukturovaný rozhovor

###### **Co je to rozhovor**

Rozhovor je jednou z nejrozšířenějších a nejčastěji používaných technik kvalitativní analýzy. Umožňuje výzkumníkům získat informace, které nelze zjistit z pouhého pozorování. Jedná se v podstatě o konverzaci mezi výzkumníkem, který hledá informace a „informátorem“ který přesně tyto informace může poskytnout. (Berger, 2014)

Nejčastěji je možné se s rozhovorem setkat v rámci pracovního pohovoru, který má ve své podstatě stejný smysl – získat o subjektu informace. Základním elementem rozhovoru je, aby byl prováděn z očí do očí (lze kromě odpovědí sledovat i chování) ale není to pravidlem, je možné vést výzkum v podobě rozhovoru i po telefonu nebo přes internet. (Berger, 2014)



Existují 4 druhy rozhovorů. Jsou jimi:

- neformální – nejsou nijak strukturované ani organizované. Většinou jde o běžný rozhovor, ve kterém se participant a výzkumník poznávají a získávají k sobě důvěru,
- nestrukturované – výzkumník se snaží získat co nejvíce informací, ale nijak neřídí odpovědi participanta,
- polostrukturované – má otázky připraveny, ale snaží se rozhovor udržet v pohodovém duchu,
- strukturované – je připravený dotazník, který některé otázky přidává/vynechává podle toho, jak participant odpovídá. (*Berger, 2014*)

## 3.2 Analytické metody

V této kapitole jsou uvedeny postupy, kterými byl prováděn rozbor stavu zkoumané firmy. V praxi existuje mnoho jednoduchých analytických technik, které manažeři firem používají. Tyto metody ani nepotřebují pojmenování, jelikož často vychází ze zkušeností daného manažera. Avšak existuje také spousta specializovaných analytických technik a z těchto byly vybrány PESTLE a SWOT analýza. (*Managementmania, © 2017*)

### 3.2.1 PESTLE analýza

Jedná se o analýzu makroprostředí, což je „soubor sociologických elementů, které ovlivňují schopnost společnosti sloužit zákazníkům nebo prodávat zboží či služby. Jedná se o elementy kulturní, demografické, ekonomické, přírodní, politické a technologické“. (*Halada, 2015*)

Tato analýza se využívá pro zkoumání vnějších faktorů, působících na organizaci. Slouží jako podklad pro strategické rozhodování firmy, s její pomocí je možné zpracovávat prognózy a analyzovat důsledky při dalším rozvoji firmy. Tyto prognózy jsou důležitou součástí rozhodovacího procesu o směřování organizace v budoucnosti. (*Grasseová, Dubec, Řehák, 2012*)

Tato analýza má za sebou relativně dlouhý vývoj. První model byl vytvořen Francisem J. Aguilarem v šedesátých letech dvacátého století a sloužil ke zkoumání technik a nástrojů pro monitorování obchodního prostředí. Během let byl postupně modifikován, byl přidán

ekologický faktor a v osmdesátých letech se pak osamostatnil legislativní faktor, který byl do té doby počítán jako součást politického prostředí. (*Grasseová, Dubec, Řehák, 2012*)

Touto metodou jsou analyzovány faktory politické, ekonomické sociální, technologické, legislativní a ekologické. Jsou zkoumány z toho důvodu, že by pro firmy mohly v budoucnosti znamenat příležitost nebo hrozbu. Nejčastěji se používá ve zkrácené formě PEST, kdy se vypouští ekologické a legislativní faktory. (*Grasseová, Dubec, Řehák, 2012*)

PEST analýza může být velmi rozsáhlá (dokonce více, než 200 stran), ale je pouze jedním střípkem ze skládačky komplexní strategie firmy. Proto je při vytváření PEST analýzy nutné uvědomit si, které faktory jsou pro danou firmu či oblast podnikání nejdůležitější. Z komplexní PEST analýzy je pak vhodným výstupem určité shrnutí v podobě bodů, podobně jako u SWOT analýzy. (*Businessvize, © 2010*)

### **Politické faktory a legislativní faktory**

Politické faktory se nezabývají ani tak problematikou politických stran jako stabilitou politické scény, která přímo souvisí se stabilitou legislativy (např. omezení podnikání apod.). Důležité jsou všechny zákony, které se vztahují k oblasti, ve které zkoumaná firma působí a také chování regulačních orgánů. Je důležité sledovat nejen současný stav, ale i směr, kterým vláda směřuje. (*Businessvize, © 2010*)

Mezi nejdůležitější politické a legislativní faktory patří:

- politická stabilita (forma a stabilita vlády, vládoucí politická strana),
- politický postoj (Postoj vůči privátním investicím, postoj vůči soukromému sektoru),
- externí vztahy (se zahraničím),
- politický vliv různých skupin,
- existence a funkčnost právních norem,
- chybějící legislativa,
- vymahatelnost práva. (*Grasseová, Dubec, Řehák, 2012*)

### **Ekonomické faktory**

Ekonomické prostředí je důležité především pro odhad cen produktů a služeb, ale i pro odhad ceny pracovní síly. V této části analýzy jsou sledovány daně a cla, stabilita měny, výše úrokových sazeb, makroekonomické ukazatele a mnoho dalších. Důležité je zaměřit se především na oblasti týkající se zkoumané společnosti. (*Businessvize, © 2010*)

Nejdůležitější ekonomické faktory jsou:

- makroekonomická situace (míra inflace, úroková míra, měnová stabilita),
- přístup k finančním zdrojům (bankovní systém, dostupnost úvěrů),
- daňové faktory (výše daňových sazeb, cla). (*Grasseová, Dubec, Řehák, 2012*)

### **Sociální faktory**

Tato část se dá z velké části zpracovat z údajů národního statistického úřadu. Nejdůležitější je pro firmy, prodávající koncovým uživatelům, jelikož zkoumá např. otázky životního stylu etnické a náboženské otázky, ale i vnímání reklamy, jejího vlivu apod. Díky tomu, že vstupem jsou kvalitně zpracovaná data, dá se tato část analýzy provést velmi exaktně. (*Businessvize, © 2010*)

Sociálními faktory jsou chápány:

- demografické charakteristiky (věková struktura, velikost populace, geografické rozložení),
- charakteristika trhu práce (míra nezaměstnanosti),
- dostupnost pracovní síly,
- sociálně-kulturní aspekty (rovnoprávnost, životní úroveň). (*Grasseová, Dubec, Řehák, 2012*)

### **Technologické faktory**

Hlavním zaměřením v otázce technologického prostředí se analýza zabývá stavem rozvoje a zaměřením průmyslu, infrastrukturou, a kvartérní sférou, do které spadá věda a výzkum, potažmo vysoké školství apod. Částečně se sem dá zařadit i oblast ekologie. Tím je myšlena například existence a možnost obchodovat s emisními povolenkami, či nutnost provádět EIA (Environmental Impact Assessment) studie apod. (stavem rozvoje a zaměřením průmyslu) (*Businessvize, © 2010*)

Poslední, ale neméně důležitou skupinou jsou technologické faktory. Řadí se sem:

- podpora vlády v oblasti výzkumu,
- nové vynálezy a objevy,
- technologická úroveň,
- nové technologické aktivity. (*Grasseová, Dubec, Řehák, 2012*)

### 3.2.2 SWOT analýza

Swot analýza byla vytvořena Albertem Humphreyem v šedesátých letech dvacátého století. Od té doby se velmi nabyla na popularitě. Jedná se totiž o univerzální analytickou techniku, která slouží pro zhodnocení vnitřních a vnějších faktorů organizace. Samotné jméno SWOT vychází t anglického akronymu. Strengths – silné stránky, Weaknesses – slabé stránky, Opportunities – příležitosti a Threats – hrozby. Správně provedená SWOT analýza slouží k vymezení pozice organizace na trhu a definovat strategii dalšího rozvoje. *(Grasseová, Dubec, Řehák, 2012)*

Její podstata spočívá v identifikaci silných a slabých stránek uvnitř organizace. Velmi jednoduše se dá říci, v čem je firma dobrá a v čem špatná. Z hlediska vnějšího prostředí pak rozpoznává klíčové příležitosti a hrozby. Cílem SWOT analýzy je v první fázi identifikovat, a poté se snažit odstranit slabé stránky a předcházet hrozbám, rozvíjet silné stránky a hledat nové příležitosti. *(Managementmania, © 2017)*

Při tvorbě této analýzy je nezbytné, aby byly správně definovány identifikované silné a slabé stránky, hrozby i příležitosti. Velmi často může být jeden faktor vnímán z několika úhlů pohledu, proto se může nacházet ve více sektorech analýzy. Není však možné, aby jeden faktor byl zároveň silnou a slabou stránkou. *(Grasseová, Dubec, Řehák, 2012)*

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE

Charita Zlín je nestátní neziskovou organizací, která se zabývá sociální, zdravotní a humanitární činností na území zlínského regionu. Je samostatnou právnickou osobou, organizačně je však začleněna do struktury Arcidiecézní charity Olomouc a skrz ni také do Charity Česká republika. Prostřednictvím Charity Česká republika je členem mezinárodní sítě křesťanských humanitárních organizací Caritas Internationalis a Caritas Europa. (Caritas, © 2018)



Obrázek 2: Logo Charity Zlín

Zdroj: Charita Zlín, © 2018a

Posláním zlínské Charity je „*praktická a konkrétní pomoc lidem v tělesné, duševní nebo sociální nouzi, bez ohledu na jejich národnostní a rasovou příslušnost, sociální postavení nebo náboženské vyznání.*“ Cílem je pak „*důstojný život pro každého člověka v každé situaci.*“ (Caritas, © 2018)

### 4.1 Historie

#### Z historie Charity Česká republika

Charita vznikla v ČSR v období první republiky. Už v té době sdružovala několik stovek sociálně zdravotních ústavů a také vykonávala ošetrovatelskou službu v chudých rodinách. V období během Druhé světové války musela být činnost (nuceně) omezena. V poválečném období, kdy probíhaly snahy o obnovení předválečné činnosti, byla organizace zestátněna komunisty. To znamenalo konec veřejné sociální péče. Novým

startem byl pro charitu rok 1989, kdy se ve společnosti otevřely možnosti práce na církevním poli a kdy mohla na základě vládního zákona 308/1991 Sb. znovu vzniknout Charita jako organizace, pečující o potřebné. (*Caritas, © 2018*)

### **Z historie Arcidiecézní charity Olomouc**

Arcidiecézní charita Olomouc slouží jako koordinační centrum, které má za úkol být odpovědným za Charitu v celé arcidiecézi podle církevního práva. Zároveň je nezbytné respektovat právní subjektivitu i dobrovolnou činnost jednotlivých složek, farních a oblastních Charit. Počátek činnosti se datuje už do roku 1920. Bohužel, jak už bylo zmíněno výše, byla činnost přerušena nejprve válkou a poté totalitním režimem. Roku 1990 byla znovu zahájena činnost v podstatě od nuly. Neexistovala žádná poskytovaná služba, nebyli žádní zaměstnanci a ani zařízení, ve kterých by mohli pracovat. Od té doby až do dneška prošla velmi dynamickým rozvojem. V současnosti působí v olomoucké arcidiecézi téměř pět desítek farních a oblastních Charit, které provozují a zřizují přes sto charitních zařízení a služeb a zaměstnávají více než 500 pracovníků. (*Caritas, © 2018*)

### **Z historie Charity Zlín**

Charita Zlín byla v roce 1991 zřízena olomouckým arcibiskupem Mons. Janem Graubnerem, jako účelové zařízení římskokatolické církve. Vše vycházelo především z iniciativy první ředitelky, paní Hany Křížové. Po revoluci, kdy vládlo mezi lidmi velké nadšení, se rozhodla, že by chtěla pomáhat bližním. Prvním krokem bylo založení „Křesťanské pomoci“ v místní farnosti. Pro dobrovolnickou práci se v té době přihlásilo 96 lidí a tak začala vznikat organizace, ze které je dnešní Charita Zlín. (*Charita Zlín, © 2018c*)

## **4.2 Poskytované služby**

V současnosti zlínská Charita provozuje ošetrovatelskou službu – středisko domácí zdravotní a hospicové péče a čtyři střediska, ve kterých jsou poskytovány sociální služby potřebným. V rámci zajištění služeb spolupracuje Charita Zlín s podnikateli i se státní a veřejnou správou. Některé provozované aktivity jsou též určeny pro širší veřejnost. Nejvýznamnější akcí je každoroční Tříkrálová sbírka, která má velmi široký společenský ohlas. O svých aktivitách Charita Zlín pravidelně informuje skrze média, webové stránky, ale i přes sociální síť. (*Caritas, © 2018*)

### **Charitní ošetrovatelská služba Zlín**

Tato služba pomáhá realizovat odborné zdravotnické úkony, včetně hospicových (indikované lékařem), v domácím prostředí pacientů. Nejčastějšími klienty jsou lidé s mentálním nebo fyzickým handicapem. Komplexní péče je poskytována profesionály a to na základě individuálních potřeb a zároveň momentálního zdravotního stavu pacienta. (Charita Zlín, © 2018c)



Obrázek 3: Logo ošetrovatelské služby

Zdroj: Charita Zlín, © 2018a

### **Charitní pečovatelská služba Zlín**

Slouží jako podpora pro osoby se sníženou soběstačností (vzniklou věkem či nemocí), poskytuje bezpečnou a odbornou pomoc a zároveň snižuje osamělost a bezmocnost klientů. Cílem je, aby uživatelé mohli zůstat v domácím a přirozeném prostředí a zachovat si dosavadní způsob života. Díky této službě mohou členové rodiny vykonávat svá zaměstnání a nemusejí se na plný úvazek starat o své blízké. (Charita Zlín, © 2018c)



Obrázek 4: Logo pečovatelské služby

Zdroj: Charita Zlín, © 2018a



### **Charitní domov pro matky s dětmi v tísní Zlín**

Jedná se o přechodné a důstojné bydlení pro osoby pečující o osobu blízkou, především pro ženy s nezletilými dětmi a pro těhotné ženy, které se ocitly v sociální situaci, která je velmi nepříznivá. Nejčastěji se jedná o oběti domácího násilí a o ty, kteří přišli o své bydlení. Služba zároveň aktivně podporuje rozvoj samostatnosti uživatelů a napomáhá k jejich opětovnému začlenění do běžného života. Přednostní prioritou jsou zde potřeby nezletilého dítěte. (Charita Zlín, © 2018c)



Obrázek 5: Logo domova pro matky s dětmi

Zdroj: Charita Zlín, © 2018a

### **Domovinka – centrum denních služeb pro seniory Charity Zlín**

Seniorům je zde umožněn denní pobyt nesený v rodinném duchu. Během dne jsou zde zajištěny všechny potřeby (strava a nápoje) a také je zde každodenní program, uzpůsobený možnostem klientů. Každý klient se rozhoduje sám, kterých aktivit se zúčastní. Tato služba pomáhá rodinným příslušníkům, kteří se o své blízké starají. V době jejich pobytu ve službě mohou vykonávat svá denní zaměstnání. (Charita Zlín, © 2018c)



Obrázek 6: Logo centra denních služeb pro seniory

Zdroj: Charita Zlín, © 2018a

### Občanská poradna Charity Zlín

Občanská poradna je nejčastěji využívána lidmi v krizi, seniory ale i mladými rodinami. Často se jedná o osoby, které se ocitly v nepříznivé ekonomické, sociální, bytové, zdravotní či rodinné situaci. Prioritou je pomáhat lidem, kteří se aktivně snaží svou situaci řešit, ale nedokážou to sami. Velmi častým problémem, který je v poradně řešen je dluhová spirála (dluhová past). (Charita Zlín, © 2018b)

*„Posláním Občanské poradny Charity Zlín je poskytovat podporu a pomoc občanům, jejichž sociální a zdravotní stav je pro ně momentálně omezující a kteří svou nepříznivou životní situaci vnímají jako neodkladnou a nemohou ji zvládnout vlastními silami.“*  
(Charita Zlín, © 2018b)

*„Cílem Občanské poradny Charity Zlín je pomáhat lidem řešit situaci aktivně a efektivně, prostřednictvím poradenství přispívat k informovanosti o jejich právech a podporovat je při vyjadřování jejich oprávněných zájmů a potřeb. Poradenství je občanům poskytováno v poradně, ale také v jejich přirozeném prostředí a podílí se na jejich sociálním začlenění, nezávislosti a samostatnosti.“* (Charita Zlín, © 2018b)



Obrázek 7: Logo Občanské poradny

Zdroj: Charita Zlín, © 2018a

## 5 ANALÝZA OBČANSKÉ PORADNY CHARITY ZLÍN

### 5.1 PESTLE analýza

Prvním krokem pro zpracování této analýzy je, určit si, které z faktorů mají podstatný vliv pro zkoumaný podnik. Ne všechny faktory této analýzy jsou stejně důležité. Pro zkoumanou službu, tedy Občanskou poradnu Charity Zlín jsou nejdůležitější otázky týkající se politiky a legislativy a také sociální, případně ještě ekonomické faktory. Technologické faktory se této služby dotýkají minimálně a ekologické faktory v tuto chvíli, se současnou legislativou nehrají roli vůbec, proto do výsledné analýzy nebyly zahrnuty.

Tato analýza odpovídá na tři základní otázky, a to:

- Které z faktorů mají vliv na podnik?
- Jaké jsou možné účinky těchto faktorů?
- Které z nich jsou v blízké budoucnosti pro podnik nejdůležitější?

Pest analýza zachycuje umístění podniku v makroprostředí a může pomoci podniku připravit se a přizpůsobit na podmínky, které z okolí přicházejí. V rámci rozhovoru a materiálů Charity Zlín byly nalezeny popsány nejdůležitější aspekty jednotlivých makroekonomických faktorů.

#### **Politicko-legislativní prostředí**

Tyto dvě části jsou si hodně blízké a v některých analýzách bývají zpracovávány dohromady. To je i případ této analýzy, jelikož pro zkoumanou službu jsou tyto dva faktory hodně úzce spjaty.

V rámci politického prostředí je jedním z faktorů politická stabilita. Vzhledem k politické situaci v České republice se může hovořit o vysoké stabilitě, byť se mění vlády, neznamená to velké zvraty. Proto z tohoto hlediska není významné ohrožení.

Dalším politickým faktorem je administrativa, která je spojená s podnikáním obecně. V tomto ohledu je možné sledovat pozitivní posun, protože od roku 2005 do roku 2016 došlo ke 30 % snížení administrativní zátěže podnikatelů. I přesto dosahovala v roce 2016 celková administrativní zátěž podnikatelů částku 71 miliard korun. Nejvíce zatěžující je oblast placení daní, která tvoří 57 procent celkové zátěže. Při měření byl využit Standardní

nákladový model, který je využíván ve většině zemí Evropské unie. V rámci byrokracie je trend tedy pozitivní, veřejná správa se zaměřuje na její snížení a elektronizaci a také na sdílení dat mezi jednotlivými institucemi veřejné správy. (*Ministerstvo průmyslu a obchodu, © 2017*)

Celá zkoumaná služba se odvíjí od legislativy a musí ji bezpodmínečně dodržovat. To je jedna z nejpodstatnějších věcí, které je potřeba zohlednit. Ne vždy musí legislativa znamenat pouze pozitivní změnu, proto je potřeba sledovat aktuální vývoj v rámci schvalovaných zákonů a novel, týkajících se především zákona o sociálních službách.

Od roku 2006 existuje nový zákon o sociálních službách, který kvalitativně odpovídá vyspělým evropským státům. Zaručuje kvalitní poskytování sociálních služeb péče, prevence a odborného sociálního poradenství, a to na základě standardů kvality. Tento zákon je pravidelně novelizován, pokud jsou nalezeny nějaké nedostatky, nebo nové skutečnosti. Nepředpokládá se žádná drastická změna v tomto zákoně. Tudíž z tohoto hlediska není potřeba očekávat žádná velká rizika.

Jako rizikové lze označit to, že ze zákona je odborné sociální poradenství zdarma. Nejsou umožněny úhrady od uživatelů služby. V tomto ohledu je fungování služby závislé čistě na donátorech. Donátory jsou především kraj a město (ale i soukromé subjekty a podnikatelé), ti poskytují kapitál nutný pro fungování této služby. V případě, že by z rozpočtu nebylo vyčleněno dostatečné množství financí, nemohla by služba fungovat a byla by téměř okamžitě ukončena.

### **Ekonomické faktory**

V rámci ekonomických faktorů není možné tuto službu hodnotit stejně jako podnikatele vytvářející zisk. Tím, že se jedná o neziskovou organizaci, je specifická. Protože je služba bezplatná, není důležité, jaká je výše důchodů, cla, daně a podobné ekonomické ukazatele. Přesto existují ekonomické faktory, které na zkoumanou organizaci působí.

Prvním faktorem jsou mzdové náklady. Vzhledem k tomu, že ekonomická situace je v tuto chvíli příznivá a neustále se zvedá výše minimální mzdy i průměrné platy, může to pro tuto službu znamenat ohrožení. Navíc je velmi nízká nezaměstnanost, což ovlivňuje množství dostupné kvalifikované pracovní síly. Platy v tomto sektoru totiž vychází z předepsaných tabulek a není možné konkurovat nabídkám soukromého sektoru. Z tohoto hlediska už nyní v Charitě Zlín pozorují problémy, protože některé pracovní pozice není možné dlouhodobě obsadit.

Bohužel není možné s tímto problémem efektivně bojovat, pokud nebudou zvýšeny příspěvky na mzdy zaměstnanců ze strany donátorů, což se v blízké době nepředpokládá. Tento problém momentálně prostupuje celým podnikatelským prostředím. Je to způsobeno extrémně nízkou nezaměstnaností, ale v případě recese znamenají místa v tomto sektoru jistotu a zaručenou mzdu.

Dalším podstatným faktorem, který částečně zasahuje i do legislativy je financování, které není víceleté, ale je řešeno v rámci jednotlivých let. Z tohoto pohledu je velmi těžké připravovat se dopředu a dělat dlouhodobé plány, protože se může velmi snadno stát, že v dalších letech se změní výše příspěvků od kraje či od města. Tento faktor je možné odstranit pouze legislativně nebo dobrovolnou iniciativou donátorů, kteří by naplánovali financování na několik let dopředu. To se však neděje.

Sídlo služby je situováno v prostorách, které patří statutárnímu městu Zlín. Platí se zde pouze náklady spojené s užíváním, protože služba je považována za přínosnou pro společnost. Tržní nájem by službu v podstatě zlikvidoval. Tím, jak je nastavené její fungování, není možné, aby si Charita Zlín pronajímala prostory za „plnou“ cenu. Tím pádem je služba plně závislá na okolním prostředí.

Jak už bylo zmíněno v politicko-legislativním prostředí, je služba poskytována zdarma a uživatelé ji neplatí, proto není podstatná výše důchodů, ani to v jak špatné situaci se klienti nacházejí, protože si službu může dovolit opravdu kdokoli. To je velká výhoda oproti podobným službám, které jsou placené. Avšak služba má pouze omezenou kapacitu, takže je možnost, že nebude možno okamžitě uspokojit potřeby všech zájemců. V takovém případě by mohli lidé čekat v pořadníku.

### **Sociální faktory**

Při zkoumání tohoto faktoru je nutné si odpovědět na otázky související s demografickým vývojem, věkovým profilem, vzdělání apod. Jako první je zde demografický vývoj v České republice. Populace v naší zemi dlouhodobě roste. Nejvíce v přírůstku obyvatelstva hraje roli zahraniční migrace. V rámci věkového rozložení přibývá nejvíce obyvatel ve věkové skupině 65 a více let. Pracovně aktivních obyvatel ve věkové skupině 15-64 let na druhou stranu od roku 2009 ubývá. (*Český statistický úřad, © 2017*)

Z hlediska uživatelů služby není demografické rozložení až tak podstatné, využívají ji všechny věkové skupiny, ohrožené sociálním vyloučením. Pokud však zvážíme, že přibývá lidí v důchodu a musí jim být vypláceny starobní důchody, je možné, že jejich výše do

budoucná nebude dostatečná. V tom případě by se lidé v důchodovém věku mohli dostávat do finančních problémů. To už se do určité míry děje i v současnosti, avšak tento problém by se mohl do budoucna zhoršovat.

Z hlediska zaměstnanců může být s tímto vývojovým trendem spojen nedostatek kvalifikované pracovní síly. Společně s poklesem nezaměstnanosti, která klesá od roku 2013 až na současných 3,77 % (k 31.12.2017), to může znamenat problém. (*Český statistický úřad, © 2018*)

O kvalifikované pracovníky je velká nouze a některé pozice v Charitě Zlín se nedaří dlouhodobě obsadit. Je totiž málo lidí, kteří by chtěli pracovat v nestátní neziskové organizaci, hlavně při srovnání s nabídkami ziskového sektoru.

Vzdělanost obyvatel se nejčastěji měří prostřednictvím podílu obyvatel s terciárním, případně vyšším sekundárním vzděláním. Česká republika zatím nedosáhla v podílu obyvatel s terciárním vzděláním průměru zemí OECD. Podíl lidí s touto úrovní vzdělání však v minulých letech roste srovnatelně se zeměmi OECD – mezi starší generací je 15 % terciárně vzdělaných, zatímco u mladé generace jde již o 30 %. Mezi zeměmi OECD však zaujímá Česko jednu z předních příček v nízkém podílu obyvatel, kteří nemají ani vyšší sekundární vzdělání. Jedná se o kategorii osob, které mají na trhu práce největší problémy. Jsou častěji nezaměstnaní, a pokud pracují, jejich výdělky jsou výrazně nižší. (*Statistikaamy, © 2018*)

Vzdělání hraje roli ve vztahu k poskytované službě především z toho důvodu, že do dluhové spirály se dostávají častěji lidé s nižším vzděláním. Jednak kvůli rozpočtové nevědomosti a nedůvěře ve finanční produkty a také kvůli nižším platům, které jsou s nižším dosaženým vzděláním spojeny. (*Statistikaamy, © 2018*)

### **Technologické faktory**

Tento faktor je spíše méně podstatný. Není potřeba se zabývat vývojem a implementací nových technologií, možností získávání technologií a podobně. Důvodem je, že k poskytování služby nejsou potřeba žádné složité technologie a není tím pádem možné získat technologickou konkurenční výhodu.

Co ovšem důležité je, je mobilní a internetové připojení, sloužící pro komunikaci. Vzhledem k tomu, že z velké části je služba šířena právě online a to skrze webové stránky a sociální sítě, je nutné se zaměřit na to, kolik lidí se může k těmto informacím dostat.

Pokrytí internetovým připojením se neustále zlepšuje a na více než polovině území České republiky je dostupný vysokorychlostní internet. To samé se dá říci o mobilním signálu. Z tohoto hlediska tedy není žádný problém ani žádné ohrožení a podmínky jsou velmi příznivé. (Lupa.cz, © 2016)

## 5.2 SWOT analýza

Tabulka 1: SWOT analýza

Strenghts - Silné stránky	Weaknesses - Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Odborné sociální poradenství</li> <li>+ Nabízí i dluhové poradenství</li> <li>+ Poskytováno ambulantně a jako jediné v kraji i terénně</li> <li>+ Spolupráce se službami stejného typu</li> <li>+ Vysoká kvalita služby</li> <li>+ Dobrá dostupnost</li> <li>+ Pravidelné informování veřejnosti o službě</li> <li>+ Služba je nabízena i v okrajových obcích</li> <li>+ Pravidelné workshopy a sdílení praktických rad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insolvenční zákon</li> <li>- Služba je zdarma</li> <li>- Není členem Asociace občanských poraden</li> <li>- Na financování se nepodílí jednotlivé obce</li> <li>- Nedostatečné pokrytí okrajových obcí</li> <li>- Veřejnost ignoruje informace</li> </ul>
Opportunities - Příležitosti	Threats - Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> <li>? Podpora SMZ a Zlínského kraje</li> <li>? Ochota donátorů zkvalitňovat služby odborného sociálního poradenství</li> <li>? Spolupráce se službami stejného typu</li> <li>? Katalog sociálních služeb</li> <li>? Úroveň kvality soukromých služeb</li> <li>? Větší zaměření na prevenci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>! Insolvenční zákon</li> <li>! Nemožnost zásadních a okamžitých změn, mají-li být podpořeny ZK</li> <li>! Neexistence víceletého financování</li> <li>! Závislost na donátorech</li> <li>! Jednoleté financování</li> </ul>

*Zdroj: Interní materiály Charita Zlín, vlastní*

### Silné stránky

První silnou stránkou je odborné sociální poradenství spojené i s dluhovým poradenstvím. Důležitým faktorem v tomto bodě jsou kvalifikovaní pracovníci, kteří dobře rozumí své práci. V rámci dluhového poradenství dokážou pracovníci poradit, jaká je nejvhodnější cesta z dluhů, jaký postup zvolit. Důležité však je, že klient musí pomoc chtít sám. Služba neřeší ovšem uživatelův problém za něj, ale poskytuje mu takovou oporu, která mu přispěje k nejrychlejšímu a nejefektivnějšímu vyřešení jeho životní situace vlastními silami.

Není nic speciálního na tom, když lidé mají možnost docházet na službu ambulantně. Umístění služby ve velkém domě, který se nachází blízko centra, kde je velký pohyb,

zaručuje do jisté míry anonymitu. Anonymita v rámci služby je samozřejmostí, ale pro klienty může být důležité, aby jejich sousedé apod. nevěděli, že mají problémy, což právě umístění služby ve Zlíně umožňuje. Prostory jsou také samozřejmě bezbariérové.

Co však znamená velmi velkou výhodu, je poskytování služby terénně. To znamená, že pomoc může být poskytnuta přímo u klienta doma, v prostředí, kde se cítí dobře a bezpečně. S tím souvisí i poskytování služby v okrajových obcích, do kterých můžou pracovníci dorazit. Služba tedy není omezena pouze na město Zlín.

Veřejnost je o službě pravidelně informována pomocí webových stránek i sociálních sítí. Občas jsou umístěny i články v tisku. Důraz je kladen na sdělení, že služba pomáhá zdarma všem lidem bez rozdílu věku, rasy, pohlaví, postižení, náboženského vyznání, sexuální orientace, politické příslušnosti a světonázorové orientace. Z hlediska služby je informování o službě více, než dostatečné.

Díky tomu, že Charita Zlín je organizačně propojena s arcidiecézní charitou Olomouc se pracovníci mohou zúčastňovat společných workshopů (všech poboček spadajících do působnosti olomoucké charity). Pravidelné workshopy (tzv. kolegia) zaručují stálou kvalitu poskytovaných služeb a navíc umožňují výměnu praktických zkušeností a pomoc v rámci složitých případů.

### **Slabé stránky**

Insolvenční zákon, neboli zákon upravující podmínky oddlužení se již několikrát změnil. Poslední významná novela přišla v platnost 1.7.2017. Podle této novely si dlužník již nemůže podat návrh na oddlužení sám. Tyto návrhy mohou podávat pouze advokáti notáři, insolvenční správci, soudní exekutoři a akreditované osoby (např. občanské poradny), kterým byla rozhodnutím ministerstva udělena akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení. Dlužník sám za sebe může podat návrh na povolení oddlužení pouze v případě, že má právnické či ekonomické vzdělání v magisterském programu. (*Oblastní Charita Ústí nad Orlicí, © 2017*)

Do července roku 2017 podávala Občanská poradna Charity Zlín zdarma návrhy na oddlužení za své klienty. Avšak v současnosti nemůže podávat návrhy na oddlužení, jelikož nemá akreditaci. To pro mnohé dlužníky může být komplikace. Jelikož novela stanovila i odměnu pro advokáta za vyhotovení návrhu na oddlužení, a to až do výše 4000 Kč (u žádosti, kterou podávají manželé 6000 Kč). (*Právní prostor, © 2017*)



Další slabou stránkou je, že zákona je poskytována zdarma. To znamená, že si ji sice může dovolit každý, ale může to vést jednak k zneužití služby, ale také to není motivující pro klienty. Je samozřejmé, že lidé s finančními problémy nemají peněz na zbytek, ale nemožnost získávat tímto způsobem finance odkazuje fungování služby plně na donátory. Malý příspěvek od klientů by navíc mohl být motivačním faktorem pro co nejrychlejší a neefektivnější vyřešení situace. Nicméně tuto slabou stránku není možné odstranit, aniž by se změnil zákon.

Občanská poradna Charity Zlín není členem Asociace občanských poraden. Asociace občanských poraden sdružuje 39 občanských poraden, jejich detašovaných pracovišť a kontaktních míst, celkem v 83 místech ČR, které ročně zodpoví přes na 72 tisíc dotazů. Občanské poradny poskytují nezávislé, odborné, nestranné a bezplatné odborné sociální poradenství a upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů. (*Asociace českých poraden, © 2010*)

Tato slabá stránka může být odstraněna vyplněním žádosti o zařazení do této asociace. V členských poradnách je zaveden jednotný systém řízení kvality poskytovaných služeb. Pro občana to znamená, že mu bude v každé občanské poradně poskytnuta stejná rada. Aby tato rada byla na co nejvyšší odborné úrovni, rozvíjí Asociace občanských poraden pro občanské poradny Servisní středisko, které poradnám poskytuje metodické, školicí a informační služby a kontroluje kvalitu jimi poskytovaného poradenství. Pro občanské poradce a poradkyně byl taktéž vybudován jednotný systém školení a vzdělávání poradců. (*Asociace českých poraden, © 2010*)

Na financování se nepodílejí obce, kde není ambulance, i když služba je obyvatelům poskytována (terénně či v ambulanci ve Zlíně). Vzhledem k tomu, že je služba anonymní, prokazatelnost by byla pouze formou kvalifikovaného odhadu.

V rámci nedostatečného pokrytí okrajových obcí lze hovořit o zhoršené dostupnosti popřípadě informovanosti potenciálních klientů. Dojíždět do Zlína může být pro některé velmi obtížné, to sice řeší terénní služba, ale ta v současné době nestíhá pokrýt poptávku. Zhoršená informovanost může souviset s nezájmem či ignorováním informací, které Charita Zlín poskytuje, ale v případě starších občanů je faktorem také malá schopnost práce s internetem.

### Příležitosti

Podpora od statutárního města Zlína a Zlínského kraje je skvělá příležitost, jak získat finance pro provozování Občanské poradny Charity Zlín. Spolu s těmito příležitostmi je zde i možnost získat peníze z Evropské unie v rámci operačních programů, které minimálně do roku 2020 bude možné využívat.

V rámci akčního plánu je ochota donátorů přispívat na služby tohoto typu a zkvalitňovat je. Toho lze využít k získání většího množství financí a službu nadále rozvíjet. S větším množstvím financí je možné uspokojit potřeby více lidí v problémech, rozšířit službu o nové zaměstnance a podobně.

Další příležitostí je spolupráce se službami stejného typu. Může se jednat například o Asociaci občanských poraden nebo v rámci Arcidiecézní charity Olomouc. Také je možné navazovat spolupráci s dalšími subjekty, jako jsou finanční poradci, právníci apod., kteří mohou klientům zlínské občanské poradny pomoci nad rámec poradny samotné.

Katalog sociálních služeb je určen široké veřejnosti, zejména potencionálním uživatelům sociálních služeb, rodinným příslušníkům, osobám blízkým, ale také může být přínosem pro odborné pracovníky na obcích, kraji či pro poskytovatele sociálních služeb. Především odborní pracovníci mohou katalog využít jako nástroj pro poskytnutí kvalitního základního sociálního poradenství potencionálním uživatelům služeb. Tento katalog je spravován a editován Zlínským krajem. (*Katalog sociálních služeb ve Zlínském kraji, © 2010*)

Úroveň kvality soukromých služeb se v tuto chvíli podle Bc. Jany Strouhalové z Charity Zlín nepohybuje na vysoké úrovni. Část klientů, kteří zkusili hledat pomoc u soukromých subjektů, se vrací do Občanské poradny Charity Zlín. Nemají totiž nastaveny tak vysoké standardy poskytovaných služeb. Proto je příležitostí a morální povinností na toto veřejnost upozornit a pokusit se více dostat do povědomí potenciálních klientů. (*Strouhalová, 2018*)

V neposlední řadě je zde příležitost zaměřením se na prevenci. Služba konkrétně zaměřená na prevenci v tuto chvíli neexistuje. Přitom se zde skrývá velký potenciál, jednak zvýšení povědomí o financích a ochrana spotřebitelů například před neuváženými půjčkami. Také je zde efekt zvětšení povědomí o službě. Protože si tuto možnost v Charitě Zlín uvědomují, požádali právě o zpracování této možnosti v detailnějším projektu, kterým se zabývá tato práce.

## Hrozby

V rámci hrozeb je nutno konstatovat, že sama organizace nemá možnosti, jak je odstranit. Může se na ně maximálně připravit a počítat s tím, co může nastat. Je to z toho důvodu, že jsou zde omezení z hlediska zákona a také závislost na donátorech.

Jak již bylo zmíněno ve slabých stránkách, insolvenční zákon omezil možnosti Občanské poradny Charity Zlín. Pro vykonávání této pomoci pro své klienty by musela získat akreditaci. Tato změna reagovala na situaci, kdy spousta subjektů nabízela dlužníkům pomoc se sepsáním oddlužení za velmi nepřiměřenou odměnu. Často jejich pomoc přinesla více škody, než užítku. (*Oblastní Charita Ústí nad Orlicí, © 2017*)

Bohužel však tato změna ovlivnila nepříznivě Občanské poradny. Tento bod také ukazuje, jak změna zákona, který měl řešit úplně jiný problém, může nepříznivě ovlivnit celou poskytovanou službu. Proto jsou legislativní změny vnímány i jako hrozba, protože ne vždy budou ku prospěchu fungování seriózní a bezplatné pomoci v podobě Občanské poradny.

Pokud jsou v plánu větší zásadní změny, nebo pokud je potřeba udělat změnu okamžitě, je zde velké omezení. Ve chvíli, kdy tyto změny mají být podpořeny Zlínským krajem, je nutné, aby byly zařazeny do dlouhodobých akčních plánů. Tyto jsou plánovány na několik let dopředu a proto je nezbytné všechny kroky plánovat dlouhodobě dopředu, případně pokusit se získat finance z jiných zdrojů.

Závislosti na donátorech se bohužel není možné zbavit. Vzhledem k tomu, že se jedná o nestátní neziskovou organizaci, není ani možné vytvářet zisk. Bohužel neexistuje ani víceletý plán financování a proto je některé projekty velmi těžké plánovat. Rozpočet musí být tvořen určitým odhadem. Toto ohrožení je velmi reálné a nedá se na něj dobře připravit.

## 6 ANALÝZA VYBRANÉ CÍLOVÉ SKUPINY

Jako cílová skupina pro tento projekt byli vybráni studenti středních škol na území spadajícím pod působnost Charity Zlín. Vzhledem k tomu, že se jedná o projekt rozšíření Občanské poradny, byli oslovováni pouze studenti třetích a čtvrtých ročníků. Někteří z nich se po ukončení střední školy hned zapojí do pracovního procesu, a proto je zásadní zjistit, jakým způsobem jsou schopni přemýšlet o financích.

Pro tento výzkum byla vybrána forma polo-strukturovaných rozhovorů, kdy participanti volně nechání mluvit o několika hlavních tématech. Nezbytné pro tento druh výzkumu bylo, aby participanti odpovídali co nejobsáhleji a nejpřirozeněji. Na začátku výzkumu bylo určeno interní pravidlo, že pokud nebude navázána důvěra obou zúčastněných stran (ve smyslu, kdy participant odpovídá jednou větou, ano/ne atp.), bude participant z výzkumu vyřazen.

Na počátku výzkumu nebyl určen konkrétní počet participantů, pouze předpoklad, že rozhovory budou pokračovat s dalšími participanty, dokud se nezačnou jejich odpovědi opakovat. Přáním bylo, aby všechny rozhovory probíhaly „face to face“ tedy osobně, v příjemném prostředí, kde se budou participanti cítit pohodlně. Nakonec bylo nutné některé rozhovory provést v online podobě (přes Skype) se zapnutou kamerou.

Participantů získali příslib, že zůstanou anonymní, důležitý byl jejich věk, pohlaví a typ školy, na které studují. Do výzkumu byli zahrnuti studenti gymnázií, středních škol s maturitou i středních škol bez maturity. Nakonec bylo do výzkumu zahrnuto 18 rozhovorů, které byly označeny čísly 1-18. Prvních 6 participantů navštěvuje gymnázia, dalších šest střední školy ukončené maturitou a poslední šestice je tvořena studenty učilišť.

### 6.1 Vyhodnocení výzkumu

V rámci vyhodnocení tohoto výzkumu nelze exaktně určit, co přesně participant svým výrokiem myslí. Přesto se v rámci odpovědí v některých otázkách participanti shodují, nebo dělí do určitých názorových skupin. Každá z otázek nabízí shrnutí informací, které bylo získáno ode všech participantů. Pro toto shrnutí jsou jako podklad použity některé z komentářů, které participanti na konkrétní otázky odpovídali.

#### **Jakým způsobem získáváš své finanční prostředky?**

- Dostáváš peníze od rodičů nebo si i vyděláváš?

Odpovědi na tuto otázku se různí. Téměř všichni participanti dostávají peníze od rodičů v určité formě pravidelného kapesného. Přesně polovina oslovených participantů v rozhovoru uvedla, že si přivydělávají nějakou brigádou v průběhu roku a dalších pět participantů má alespoň nárazovou či letní brigádu. Pouze čtyři nepracují vůbec.

Samy o sobě odpovědi na tuto otázku neříkají nic zvláštního, ale je pozitivní, že většina studentů si alespoň občas přivydělává a snaží se nebýt závislími pouze na příspěvcích od rodičů. Na druhou stranu je zarážející, že někteří rodiče nedávají dětem kapesné vůbec žádné. Zajímavější je však porovnání chování v rámci dalších otázek vzhledem k tomu, jakým způsobem studenti získávají své finance.

Takto se vyjádřil participant, který dostává všechny prostředky od rodičů:

*„Mě dávají všechny peníze rodiče. Když potřebuju víc nebo si chci něco koupit, tak mám kartu a vyberu si nebo si to prostě koupím.“ (Participant 3)*

*„Máš nějaký limit, kolik můžeš utratit?“*

*„Asi ne“ (Participant 3)*

Podle vyjádření dalšího participanta někteří rodiče klasické kapesné dětem nedávají:

*„No, já jakože úplně peníze od rodičů nedostávám. Jako kapesné. Oni mi třeba koupí kartičku na trolejbus, nebo občas oblečení, ale jinak si všechno platím a kupuju sám.“ ...*

*„V létě chodím pomáhat do firmy, kde pracuje strýc. A to, co si vydělám, mi většinou musí stačit na celý rok. Občas mu teda chodím pomáhat i přes rok. Jakože to je třeba jednou za měsíc o víkendu“ (Participant 7)*

I přes to, že někteří rodiče nemají problém svým dětem přispívat, se následující participant chová velmi zodpovědně a přemýšlivě:

*„Já chodím dvakrát týdně po škole na brigádu do kavárny. Rodiče mi sice koupí všechno, co potřebuju a vždycky mi dávají i kapesné. Já ale hodně sportuju a vím, kolik za mě musí všeho platit, už třeba jenom když jezdím do zahraničí na závody a tak. Chodím na brigádu proto, abych si nějaké drobnosti mohla koupit sama a nemusela s tím doma pořád obtěžovat tátu. I když je to hodně náročné, mám pak ze sebe dobrý pocit.“ (Participant 1)*

Tohoto participanta ovlivnila těžká životní situace:

*„Já vidím tatu tak jednou za měsíc a když mu zbydou nějaké prachy, tak mi dá. Já žiju u ségry. Umřela nám maminka a dostáváme důchod a ten můj mi ségra vždycky dává celý.“ (Participant 15)*

*„Přivydělávat si nikam nechodíš?“*

*„Ty, jako na praxi přes školu akorát, tam nám něco dávají.“ (Participant 15)*

K této otázce je ještě vhodné dodat, že na učilištích dostávají studenti v rámci praxe finanční odměnu (ne sice na všech školách, ale je to velmi časté). Podobná situace je i na některých školách s maturitou (např. obor číšník). To je určitě faktor, který výsledek ovlivnil.

### **Za co své peníze utrácíš?**

- Co kupuješ nejčastěji?
- Co z věcí, které kupuješ, ti dělá největší radost?
- Je něco co kupuješ nerad/a, vadí ti, že za to utrácíš?

V rámci této odpovědi byly očekávány rozdíly mezi lidmi, kteří dostávají všechny peníze od rodičů a těmi, kteří si vydělávají. Předpoklad byl takový, že lidé, kteří si vydělávají sami, nebudou tolik utrácet za „zbytečnosti“ a budou si velmi dobře vybírat, za co své peníze vynaloží.

Tento předpoklad se úplně nenaplnil. Spíše záleží na individuální povaze participanta. Čistě to, jestli si peníze vydělali studenti sami, je podle jejich odpovědí úplně neovlivnilo. Velmi častou položkou, za kterou participanty utrácí, jsou cigarety (10) s tím, že další tři občas cigarety kupují a také alkohol (8), který je konzumován převážně na akcích v klubech nebo na oslavách. Za alkohol někdy utrácí všichni oslovení participanty, i když údajně ne moc často.

Mezi další věci, které participanty za své peníze pořizují, patří například oblečení a kosmetika, pohonné hmoty, lístky na koncerty, knihy a elektronika. Někteří z participantů pravidelně utrácí i za různé počítačové hry. Z drobnějších položek je pak možné zmínit káva, svačiny, kartičky nebo lístky na MHD, různé smoothies a podobně.

Většině participantů nevadí, že utrácí za položky, které nakupují. Pouze dvěma participantům vyloženě vadí, že kupují cigarety a chtěli by s kouřením přestat. Jiní na druhou stranu mají radost z dobré kávy, vstupenky na koncert nebo nějakého pěkného oblečení. Většinou však nebyli participanty schopni jmenovat nic, co by si v poslední době

koupili a vyloženě je to potěšilo. Pro tazatele to značí určité ovlivnění spotřební společnosti, kdy je spousta věcí kupována a konzumována bez výraznějších emocí.

*„Tak poslední dobou asi nejvíc za akcičky. Když jdem s klukama po zápase sednout do hospody nebo na nějakou akci, tak to padnou klidně aj dva litry za večer.“ ... „Dřív jsem dával hodně do LoLka (počítačová hra), ale teď už to tak moc nehraju. Občas nějaké hry na xbox a tak ale jinak si ze svých peněz toho moc nekupuju.“ (Participant 8)*

*„No, jak jsem už říkal, já moc peněz nemám, takže moc nemohu utrácet. Nejvíc asi utratím za přítelkyni, když spolu někam jdeme posedět, ale to není moc často. Jinak kupuju jenom běžné věci.“ ... „Kartička (myšleno na MHD), svačina, žvýkačky, stačí? (Participant 4)*

*„Cigára, ty kupuju furt.“ ... „Krabka mi vydrží na dva dny, takže asi tak. Co dalšího? Asi pivo, jídlo“ ... „Taky si teda celkem často kupuju ráno kafe.“ (Participant 16)*

*„Já toho kupuju každý měsíc strašně moc. Vůbec nevím, za co utratím nejvíc“ ... „Tak třeba každé ráno si koupím nějaké jídlo, nejlíp něco sladkého. Když jdeme v pátek ven, tak si kupujeme napůl flašku a nějaká Cola, slim cigarety. Kupuju si různé doplňky, knížky, oblečení, sluchátka. Nevím, jestli to vůbec říkat, ale třeba lístek na koncert?“ ... „Tak k tomu lístku na koncert připočti i lístky na vlak“ ... „Prostě když mám peníze a něco mě zaujme, koupím si to, když je nemám, koupím si to za měsíc nebo za dva.“ (Participant 10)*

Co z věcí, které kupují dělá participantům největší radost:

*„Nejspíš ten koncert, ten byl fakt boží“ (Participant 10)*

*„To, na co šetřím delší dobu. To znamená dražší věci, ale na nic konkrétního si nevzpomenu.“ (Participant 5)*

Participant odpovíděli na otázku, jestli kupují něco, za co nechtějí utrácet takto:

*„Vadí mi, že utrácím za cigára a to jakože hodně. Zkoušel jsem přestat, ale vždycky se k tomu vrátím. Je to fakt drahý a vadí mi, že jsem na tom závislej.“ (Participant 13)*

*„Myslím, že ne. To bych si to nekoupila.“ (Participant 1)*

Sestavuješ si rozpočet?

- Dokážeš nějaké peníze uspořit, nebo jsi na nule, případně v mínusu?
- Jak se stavíš ke spoření? (banka/kasička)
- Jak se stavíš k půjčování peněz? (Když půjčuješ někomu, když si půjčuješ ty?)

Umět si sestavit alespoň jednoduchý rozpočet je dovednost, kterou by měl zvládnout v ideálním případě každý člověk. Vědět, kolik co stojí, kolik se kde platí (nájem, tarif na telefon apod.), kolik je možné naspořit a jestli je člověk schopný to se svými příjmy všechno zvládnout.

Tato schopnost je obzvlášť důležitá například v situacích, kdy člověk uvažuje o půjčce, hypotéce nebo investici. Využít však tuto schopnost, umět si nastavit limity na výdaje a mít přehled o svých financích je vhodné využívat i v běžném životě.

Předpokladem je, že mladí lidé (naštěstí) nemají mnoho možností, jak se zadlužit. Očekáváním je, že většina z nich nebude schopna moc peněz uspořit a pokud ano, tak budou mít tyto úspory na běžném účtu případně uschované někde doma. Jak však mají v současnosti nastaveno přemýšlení o rozpočtu, zadlužování se a půjčování peněz?

Z odpovědí participantů vyplývá, že o rozpočtu moc nepřemýšlejí a pokud ano a jsou schopni si ho vytvořit, mají problém ho dodržet. Dá se pozorovat trend, že když jsou peníze, utrácí se. Když peníze nejsou, přežívá se. Někteří participanté ve chvíli, kdy utratí všechny peníze, jdou za rodiči žádat o další a dostanou je (v rozumné míře), proto se tak moc nestrachují o svou finanční situaci.

Z hlediska spoření necelá polovina studentů vnímá jeho potřebnost, ale sami většinou nespoří. Pokud jim nějaké peníze zbývají, mají je doma nebo na účtu, nikoli v dalších bankovních produktech. Ně kterým participantům spoří jejich rodiče.

Jedenáct participantů se vyjádřilo ve smyslu toho, že by neměli problém s tím půjčit si vyšší obnos finančních prostředků (především od rodiny, kamarádů, lidí, kterým věří). Někteří si už takto půjčili od rodiny (3) na větší výdaje. Tři studenti úplně odmítají možnost od někoho si půjčovat, leda by to byl případ nouze. Další čtyři se k této problematice staví neutrálně.

*„Já si každý měsíc odkládám bokem peníze z brigád. Mám je doma, abych je nemohla utratit, když někam jdu. Nevím, jestli mám úplně rozpočet, ale takhle mi to funguje celkem dobře. Většinou mi peníze nechybí. A z těch peněz, co si odkládám, si můžu koupit třeba pěkné boty. Ale vždycky se snažím, aby mi něco zbylo.“ (Participant 5)*

*„Pro mě vůbec nějaký rozpočet nefunguje. Když dostanu peníze, žiju si jak král, když je utratím, tak musím nějak vydržet, než dostanu další. Přinejhorším si vždycky můžu půjčit od kámošů. A já vždycky všechno vracím, takže je to v pohodě.“ (Participant 17)*



„Já nad nějakým sestavením rozpočtu nikdy nepřemýšlela. Když mi chybí peníze, tak poprosím naše a oni mi většinou dají peníze navíc“ (Participant 18)

„Moc spořit nedokážu, ale nikdy v mínusu nejsem, když už utratím moc, vždy se nějak udržím, aby mi něco zůstalo pro případ nouze.“ (Participant 12)

#### Takto odpověděli někteří z participantů na otázku spoření:

„Já mám takovou super metodu. Vždycky, když přijdu domů, vysypu drobné a ty nejmenší dávám do kasičky. A když mi některý měsíc chybí peníze, tak si je můžu vzít, protože je mám schované.“ (Participant 11)

„Před nějakou dobou jsem četl knížku, ve které se o tomhle hodně psalo. Člověk by měl správně nejdřív nějak platit sobě, investovat a spořit, protože pak nemusí žít v dluhách. Já to teda zkoušel, ale tím, že jsem ty peníze měl vždycky někde, kde jsem je mohl použít, mi to nikdy nevyšlo a prostě jsem je utratil.“ (Participant 2)

„Táta mi ukazoval, že mi někde spoří a že ty peníze dostanu po vysoké, abych si mohla koupit byt“ ... „Vůbec netuším, kde mi spoří a dokud si za to budu moct koupit byt, tak mě to moc nezajímá“ (Participant 3)

„Spořím na svém bankovním účtu. Moji rodiče mi spoří jakési stavební spoření, ale to vůbec nevím co je. Jen vím, že to mám.“ (Participant 9)

#### Toto jsou zajímavé reakce na otázku půjčování:

„To je takové blbé říkat, ale půjčil jsem si od ségry aj od taty. Potřeboval sem prachy, ale neřeknu Ti na co. Je to v rodině a to je v pohodě. Nespěchají na mě a až budu mít něco navíc, tak jim to všechno vrátím.“ (Participant 15)

„Půjčuji peníze jen těm, u kterých jsem si jistý, že mi je vrátí. Pokud se tedy nejedná o směšné částky. Já si peníze nepůjčuji skoro vůbec, když už, tak od rodičů, kterým to následně musím vrátit.“ (Participant 6)

„Já to děsně nemám ráda, půjčovat si od někoho. Proto si peníze odkládám, abych si mohla koupit věci sama za svoje. Nechtěla bych si půjčit ani třeba 10 korun, je mi to strašně hloupé.“ (Participant 5)

#### Znáš nějaké finanční instituce nebo produkty, které nabízejí?

- Využíváš nějaké produkty?
- Jak by sis vybíral/a?

- Slyšel/a jsi o finančním poradenství, využil/a bys ho?

V tomto věku už by účastníci měli být obeznámeni se základním fungováním bankovního systému a s některými produkty, které jsou finančními institucemi nabízeny. Studenti by měli minimálně znát svou banku (pokud mají běžný účet).

V rámci výběru produktů by měli studenti znát možnost nezávislého poradenství, nebo alespoň možnost poradce v rámci banky. Pro některé určitě budou důvěryhodným zdrojem informací rodiče. Někteří ze studentů by v tomto věku již mohli mít i osobní zkušenost s finančním poradenstvím u některé ze společností (OVB, ZFP).

Jen málo studentů bylo schopných vyjmenovat více produktů, než běžný účet. Někteří si vzpomněli na stavební spoření (7), hypotéku (7), spotřebitelský úvěr – i když nebyli schopni jej správně pojmenovat (9) a spořicí účet (8). Většina účastníků však běžný účet v bance má (14).

Většina studentů by se poradilo o výběru produktů s rodiči (10), nebo by se šli zeptat do své banky (8) a pouze tři účastníci by využili služeb nezávislého finančního poradce. Tento výsledek je pro poněkud překvapivý. Bylo očekáváno, že více studentů by se obrátilo na finančního poradce. Sice o poradenství slyšeli, ale přesto by ho nevyužili.

Ze tří studentů, kteří odpověděli, že by využili služeb finančního poradce, odpověděli dva, že poradenství sami zkoušeli praktikovat. Třetí byl pozván na pohovor, ale práce v tomto oboru ho nezaujala. Tito studenti hodnotili poradenství pozitivně. Shodli se však, že poradce by měl být schopný a důvěryhodný a v ideálním případě by si sháněli více, než jeden názor.

*„Nevím, jestli se to počítá, ale mám bankovní účet a myslím, že nějaké pojištění. To mi ale platí rodiče.“ (Participant 9)*

*„Ráda spořím na běžném účtu, ale to je jediný produkt, který mám.“ (Participant 5)*

*„Nemám vůbec žádný produkt, ani nechci“ (Participant 13)*

K tomu, jak by si účastníci vybírali produkty, se vyjádřili takto:

*„Vybral bych si ty pro mě nevyhodnější“ ... „Fakt jich je tak moc? Aha, tak to vůbec nevím, jak bych poznal. Asi bych se poradil doma nebo v bance“ (Participant 14)*

*„Šla bych do své banky a nechala si poradit od manažera“ (Participant 3)*

*„Já vím, že vybrat si je těžké. Byla jsem chvíli v OVB a tam nás učili, jak je složité vybrat ze všech produktů. No, a že díky zázemí a dobrým vztahům se společně můžeme lidem pomoci vybrat. Takže já bych si vybrala přes nějakého poradce, ale asi bych se zkusila zeptat třeba dvou různých, abych měla jistotu.“ (Participant 11)*

*„Nevím, nezajímá mě to. Už jsem říkal, že žádný produkt nechci.“ ... „Nevěřím tomu“ (Participant 13)*

#### Participantů se o finančním poradenství vyjádřili následovně:

*„O finančním poradenství jsem slyšel, byl jsem i na nějakém pohovoru. Ta práce by nebyla pro mě, ale v budoucnosti bych takovou službu určitě využil. To, co nabízejí, mi dává smysl.“ ... „Hlavně bych musel mít poradce, kterému vážně věřím.“ (Participant 2)*

*„Jasně, že jsem o tom slyšel. Chvilku jsem v tom i zkoušel podnikat, ale nepodpořili mě rodiče, tak jsem se neměl moc od čeho odrazit. Ta služba jako taková je podle mě důležitá a má to cenu. Až někdy budu potřebovat hypotéku nebo jiný produkt, určitě se poradím s nějakým dobrým poradcem.“ (Participant 6)*

*„Raději ne, nemám ráda, když se mi někdo hrabe v soukromí, raději si vše uspořádám sama, protože sama nejlépe vím, jaké mám možnosti. A kdybych nezvládala peněžní situaci, tak by to bylo spíše psychické povahy, což by mi spíše pomohl psycholog.“ (Participant 12)*

#### Znáš nějakou reklamu na banku, půjčku nebo jiný produkt?

- Jak na tebe ta reklama působí? Je důvěryhodná?
- Co tě na ní zaujalo?

V televizi, v rádiu, na internetu, na letáčích i v internetovém bankovníctví. Všude jsou reklamy a nabídky na půjčky, na využívání dalších produktů na velmi výhodné nabídky. Pro člověka, který je finančně gramotný tyto nabídky nemusejí znamenat riziko. Je totiž schopný mezi nimi vyfiltrovat ty seriózní a ty, které opravdu potřebuje využít.

Pro mladého a hlavně v této oblasti nezkušeného člověka však tyto nabídky mohou znamenat průchod minovým polem. Existují společnosti, které využívají malých písmenek ve smlouvách ke svému obohacení a je jim jedno, jak se zachovají ke klientovi.

Vnímají mladí vůbec tento druh reklamy? Dokáží rozlišit seriózní společnosti od těch, které je „tahají z lidí peníze“? A pokud už je nějaká reklama zaujme, tak proč? V rámci

těchto otázek se dá určitě očekávat, že participanti budou znát nějakou reklamu na banku, ve které mají běžný účet.

Participanti často odpovídali, že se na televizi téměř vůbec nedívají (8), proto neznají moc reklam. Často se ani například při průchodu městem nezaměřují na reklamní plochy a spíše se věnují svému telefonu nebo poslouchání hudby. Přesto byli zbylí participanti schopni si vzpomenout na celkem velké množství reklam na banku.

V některých případech si nemohli vzpomenout na jméno instituce, na kterou reklama byla, ale dokázali ji celkem dobře popsat a proto nebyl problém zjistit, o jakou reklamu se jedná. To naznačuje, že reklama je do značné míry zaujala. Mezi jmenovanými společnostmi se objevila především Air bank. Jako další pak Komerční banka, ČSOB a podle popisu další reklamy lze rozeznat společnost Zaplo.

V rámci důvěryhodnosti se participanti shodovali v tom, že pokud je reklama v televizi, nebude se jednat o podvodnou společnost. Přesto společnostem a jejich reklamám moc nevěří, protože reklamy prezentují společnost v nejlepším světle a neukazují realitu. Někteří si reklamy zapamatovali údajně proto, jak hloupé, až absurdní byly a nikdy by služeb dané instituce nevyužili.

*„Reklama v televizi na mě působí nedůvěryhodně a absurdně. Zaujalo mně, jakým nesmyslným způsobem lákají lidi si vybrat právě tu jejich banku nebo půjčku. Třeba reklama na Komerční banku.“ ... „V té reklamě je nějaká malá holka s tátou, ani nevím, o co tam jde.“ (Participant 9)*

*Já se jakože na televizi moc nedívám. Ale pamatuju si reklamu na tu zelenou banku. Jsou tam jakože takoví dva lidi, jeden je hodný a druhý je tlustý a zlý. No a na toho zlého vždycky na konci reklamy něco spadne. To je celkem vtipný.“ ... „Myslím, že je to Air bank?“ (Participant 7)*

*„Air bank. Ta nepůsobí špatně. Kdo si udělá dobrou reklamu, myšleno obecně, má více zákazníků a lepší pověst. Pokud reklama narovinu nelže. Ale žádná banka není dobročinný spolek a nikdy ve své reklamě neříká i to špatné. Takže důvěryhodná ani nemůže být.“ (Participant 12)*

*„Já tě asi zklamu. Na televizi se nekoukám. Když sleduju fotbal nebo házenou, tak online a jinak mě to nebaví“ (Participant 8)*

„Vím o nějaké reklamě s takovým pražáčkem. Myslím, že je to nějaká půjčka, ale když toho chlapa slyším, tak bych tu televizi nejdříve vyhodil z okna.“ (Participant 16)

„Reklamy na banky mě strašně štvou. Říkají, jak jsou výjimečné a přitom jsou všechny úplně stejné“ ... “Žádná mě nezaujala.“ (Participant 17)

### **V České republice je spousta lidí, kteří nezvládají splácet své dluhy. Napadá tě, kde by mohli hledat pomoc?**

- Kde bys hledal/a pomoc ty?
- Slyšel/a jsi někdy o Občanské poradně, víš, co dělá?

Jak již bylo zmíněno dříve, spousta občanů v České republice se zadlužuje, roste velikost úvěrů i počet exekucí proti neplatičům. Mnoho lidí vůbec netuší, jaké jsou jejich možnosti, když se dostanou do dluhové pasti a neví ani, na koho se mohou v takovém případě obrátit.

Participantů vůbec neznají Občanskou poradnu Charity Zlín. Neslyšeli o ní a nevědí, co je jejím úkolem. O Charitě, jako takové slyšeli, i když jejich představa je často dost zkreslená. To pro Občanskou poradnu znamená skvělou příležitost, jak se dostat do povědomí mladých lidí.

Při hledání pomoci se objevila spousta návrhů, kam by se participantů obrátili. Ne vždy se tato rozhodnutí dají považovat za šťastná. Někteří participantů si dokonce oproti předchozím otázkám protiřečí (např. participant 12, viz. níže). Ale k nějakému druhu pomoci by se studentů dostali.

Zajímavé je, že finančního poradce by využili i lidé, kteří v předchozích otázkách byli proti. Také je překvapivé, že by finančního poradce vyhledali až po tom, co by se dostali do problémů. Přitom návštěva odborníka dříve by těmto problémům mohla zabránit.

Další možnosti, které by studentů využili, jsou hledání pomoci a rad na internetu, pomoc od rodiny a přátel. Nikdo by se neobrátil na Občanskou poradnu, a to především k výše zmíněné neznalosti. Po představení služby se 10 z participantů vyjádřilo, že by těchto služeb určitě využili.

„U finančního poradce samozřejmě. Nevidím jinou rozumnou možnost. Ale do takové situace se snad nedostanu. Lidé, co nezvládají ani sami sebe se daleko nedostanou.“ (Participant 12)

„Obrátila bych se s dotazem na své rodiče. Myslím si, že o takových věcech mají přehled a pomohli by mi.“ (Participant 1)

„Tak kdybych měl dluhy...no tak asi bych si to vyhledal na internetu, kde hledat pomoc při splácení dluhů“ (Participant 4)

„Asi bych to zkusil nejdřív řešit sám a až potom bych hledal pomoc někde jinde. Zkusil bych se v bance domluvit, aby mi počkali se splátkou. Určitě bych se nějak domluvil.“ (Participant 16)

Po tom, co byla participantům vysvětlena činnost Občanské poradny, byli této službě převážně nakloněni:

„Já tu službu chápu a přijde mi jakože dobrá. Sice bych se asi pořád jako první zeptal rodičů, ale kdyby mi nemohli pomoci, tak bych tu poradnu zkusil. Hlavně bych se nemusel stydět, když je to anonymní.“ (Participant 7)

„Mega! Vůbec jsem netušila, že něco takového ve Zlíně je. Je to fajn, že existují lidi, co ti zadarmo pomůžou vyřešit takové problémy“ (Participant 9)

„Kdybych se dostala do problémů, asi bych byla ráda, že vím, kam můžu jít“ (Participant 18)

„Je fajn, že i když přijdeš s problémem, který nemůžeš v té poradně vyřešit, tak stejně se ti budou snažit pomoci a domluví ti někoho, kdo ti pomůže“ (Participant 12)

### **Shrnutí provedeného výzkumu**

Participantů mají celkem dobrý návyk snažit se neskončit v rámci svých financí každý měsíc v mínusu a většinou se to i daří. Co se však dlouhodobě nedaří je naspořit si kapitál, vytvořit si vyrovnaný rozpočet a vědět, za co přesně utrácet.

To vede k nadměrným nákupům zbytečných věcí (byť jsou to maličkosti). Tento návyk pro studenty neznamená žádný velký problém, ale pokud si tento návyk udrží do budoucna, nebudou nikdy schopni našetřit si na větší výdaje nebo na vytvoření bezpečnostní rezervy. To je jedna z věcí, které by se měli naučit.

V rámci finančních produktů se alespoň v těch základních orientuje méně, než polovina participantů. Tyto informace by se jim v budoucím rozhodování o umístění svých financí určitě vyplatily a pomohly by předejít nerozvážným rozhodnutím. Navíc je překvapivé, jak

málo studentů by využilo služeb finančního poradce. Je možné, že tento název s sebou pořád nese určité stigma z minulosti.

Znalost reklamy je poměrně nízká, navíc reklama je z velké části obtěžující či nedůvěryhodná. Participantů si uvědomují, že v reklamě se každá společnost snaží ukázat v nejlepším světle a domnívají se, že jim je zatajována úplná pravda. Tato nedůvěra do jisté míry pramení z nízké znalosti finančního trhu a neschopnosti rozlišit seriózní a neseriózní společnosti.

Z hlediska hledání pomoci je zde velký prostor pro Občanskou poradnu Charity Zlín, kterou nikdo z participantů neznal, ale po jejím představení převažoval na tuto službu pozitivní názor. Tento potenciál by bylo možno využít právě projektem prevence dluhové pasti na středních školách.

V poslední části rozhovoru zde byla část zabývající se otázkami HDP, inflace, nezaměstnanosti, daní a podobně. Bohužel většina participantů nebyla schopná na tyto otázky vůbec srozumitelně odpovědět. V těchto oblastech mají studenti značné mezery a ve finální verzi výzkumu proto tyto položky nejsou blíže rozebrány. Nelze s jistotou určit, zdali to byla pouze náhoda, nebo je to problém v rámci všech středních škol, proto je tento bod doporučen pro následný kvantitativní výzkum.

## 7 PROJEKT ROZŠÍŘENÍ ČINNOSTI SLUŽBY OBČANSKÉ PORADNY CHARITY ZLÍN

### 7.1 Popis projektu

Tento projekt je zaměřen na rozšíření služby Občanské poradny Charity Zlín. V tuto chvíli je služba zaměřena na osoby, které se už nacházejí v nepříznivé situaci. Často tato nepříznivá situace bývá spojena s ekonomickými problémy, především v dnešní době stále častějším problémem předlužení. Mnoho lidí se dnes nachází na hranici dluhové spirály, ze které se často bez pomoci nemohou dostat.

Projekt se proto zaměřuje na prevenci této situace. Výchozí logikou může být přísloví – dej člověku pytel ryb a nasytíš ho na týden, dej mu prut a nauč ho lovit a nasytíš jej na celý život. Projekt se tedy zaměřuje na mladé lidi, kteří během pár let budou zapojeni do pracovního procesu, budou zakládat rodiny. S tím se pojí řešení bytové situace atp.

Výzkum provedený v rámci této práce nabízí pohled do přemýšlení vybraných mladých lidí a podkřívá způsob uvažování a základních znalostí finanční gramotnosti cílové skupiny. Na tomto základě je možné postavit projekt, který bude aktivně bojovat proti finanční negramotnosti mladých lidí a zároveň tak bude prevencí budoucích problémů, vzniklých ze špatných ekonomických rozhodnutí (respektive ekonomické neznalosti).

#### **Varianty projektu**

V rámci přípravy projektu byly vypracovány dvě varianty, které mají většinu aspektů velmi podobných, ale liší se především tím, že první varianta (označena jako varianta A) vytváří nové pracovní místo. Toto místo by bylo obsazeno zaměstnancem, který by měl na starost průběh celého projektu a všech kroků a úkonů s ním spojených.

Druhá varianta (označena jako varianta B) počítá s navýšením úvazků u stávajících zaměstnanců. V rámci této varianty by neměl celý projekt na starost jeden člověk, ale úkony by byly rozděleny mezi více stávajících zaměstnanců. Blíže je tento bod rozebrán v kapitole personálního zajištění projektu.

Co je pro obě varianty společné, je vytvoření workshopu (respektive prezentace), která bude sloužit k edukaci studentů. Ten by měl vysvětlovat především proč přemýšlet nad tím, co nakupovat a co ne, jak vytvořit rozpočet (konkrétní metody např. metoda START) jak si vybudovat finanční rezervu. V další řadě seznámit studenty s produkty na finančním



trhu a objasnit jejich fungování. Naučit studenty, jak rozpoznat seriózní společnost od společnosti podvodné. Ukázat, kde mohou hledat pomocnou ruku, když budou v problémech a hlavně, co dělat, aby se do problémů nedostali.

Z dosavadních zjištění plyne, že zaměření tohoto projektu by mělo být spíše na studenty středních škol, kteří neukončují studium maturitou případně na vybrané střední školy, kde studenti ukončují studium maturitou. Toto by mohl pomoci konkretizovat právě kvantitativní dotazník. Důvodem je relativně vyšší finanční gramotnost u studentů z gymnázií i u studentů na školách s maturitou. Navíc u těchto studentů bylo zjištěno, že spíše plánují jít na vysokou nebo vyšší odbornou školu.

Na učilištích spíše studenti počítají s okamžitým zapojením do pracovního procesu, jakmile školu ukončí. To znamená, že informace o financích, finanční gramotnosti a o tom, kde hledat případnou pomoc v nesnázích by ocenili a využili daleko lépe. Toto je však pouze předpoklad vycházející z úzkého okruhu studentů, na kterém bylo provedeno šetření, proto je potřeba toto tvrzení ověřit na širším vzorku.

### **Průběh spolupráce se školami**

V první fázi bude úkolem odpovědného zaměstnance kontaktovat školu, na které by mohl být proveden workshop. Na úvodní schůzce se zástupci vzdělávací instituce vysvětlit projekt, proč je důležitý a proč by mohl studentům dané školy pomoci v životě po ukončení studií. V případě dohody a navázání spolupráce, by ve vybraných třídách (ideálně třetí a čtvrté ročníky) proběhly vzdělávací prezentace.

Prezentace jako takové by měly být vedeny v přátelském duchu, studenti by měli mít prostor zeptat se na to, co je zajímavé a především by měli dostat informace o tom, kam se mohou přijít poradit či se zeptat anonymně (kvůli odbourání studu). Na konci prezentace by studenti měli vyplnit evaluační dotazník s možností doplnění o vlastní slovní popis, jestli jim něco přinesla atp. Důležité je, aby kromě podstatných informací ohledně finanční gramotnosti byla představena i organizace jako taková.

Týden po prezentaci by ve třídách měl proběhnout test, zaměřený na informace, které studenti měli získat. Týdenní rozestup by měl ověřit, jestli studenti informace pochopili a něco si zapamatovali. Tyto testy budou vázány na konečnou podobu workshopu a budou sloužit jako výstup pro měření efektivnosti a úspěšnosti projektu. (Toto je návrh zpracovatele, zadavatel se může rozhodnout vyhodnocovat výstupy projektu odlišným způsobem)

## 7.2 Cíle projektu

Hlavním cílem projektu je rozšíření služby poskytované Občanskou poradnou Charity Zlín. A to konkrétně o prevenci sociálního vyloučení v důsledku dluhové spirály. Rozšíření této služby o prevenci bylo výsledkem dohody mezi zpracovatelem práce a zástupci Charity Zlín.

Pro dosažení tohoto cíle bylo nezbytné provést několik kroků. Prvním z nich bylo vybrání vhodné cílové skupiny, na kterou by se výsledný projekt měl především zaměřovat. Touto skupinou jsou studenti třetích a čtvrtých ročníků středních škol. Jsou z hlediska Občanské poradny vyhodnoceni jako potenciálně riziková. Mnoho studentů po škole nastoupí do práce a několik nevhodných finančních rozhodnutí jim může pokazit celý život a uvrhnout je do dluhové pasti. Proto jedním z dílčích cílů je průběžné zvyšování finanční gramotnosti právě v této cílové skupině.

Dalším z dílčích cílů projektu je vypracování návrhu na vytvoření nového pracovního místa (případně rozšíření úvazků stávajících zaměstnanců). Možnosti, jak tento cíl naplnit jsou blíže popsány ve variantách projektu a v kapitole týkající se personálního zajištění.

Prevence jako taková by měla probíhat ve spolupráci se středními školami v oblasti působnosti Občanské poradny Charity Zlín. Dalším z dílčích cílů je navázání a udržování dobrého vztahu se středními školami. Tato spolupráce by měla sloužit k rozšíření povědomí o službě, k zvyšování finanční gramotnosti (tzn. prevence) a k případné následné pomoci konkrétním lidem. V rámci této spolupráce může Občanská poradna podat pomocnou ruku i rodinám či známým vyučovaných studentů.

Projekt bude nejdříve probíhat na území Obce s rozšířenou působností Zlín, které spadá pod Občanskou poradnu Charity Zlín. Po prvním roce realizace projektu, kdy už bude dostupná i zpětná vazba bude zájmem a cílem Charity Zlín o tomto projektu informovat zástupce obcí, měst, Zlínského kraje (především v rámci Odboru sociálních věcí a Odboru školství, mládeže a sportu) a také oblastní Charity, aby s úmyslem získat pomoc, podporu a rozšířit workshopy ve školách na oblast celého Zlínského kraje.

Posledním dílčím cílem projektu je zvýšení povědomí o službě především mezi mladými lidmi a zároveň v rámci jejich rodin. Tento cíl bude naplňován právě spoluprací se školami a workshopy, které budou na školách probíhat.

### 7.3 Technické a technologické řešení

Technickým a technologickým řešením se v rámci tohoto projektu myslí především kancelář a vybavení pro nového zaměstnance (v případě varianty A projektu). Vzhledem k tomu, jaký má projekt charakter, není nutné investovat do nějakého zvláštního technického či technologického vybavení. Pro fungování projektu stačí celkem běžné kancelářské vybavení. Některé z položek už jsou užívány v Charitě Zlín, a proto není potřeba toto vybavení pořizovat.

Hlavní položkou v této kapitole je zařízení kancelářských prostor. V rámci stávajících prostor Občanské poradny Charity Zlín jsou pouze dvě místnosti. Každá je využívána jedním zaměstnancem, takže při poradenství, má klient s poradcem zajištěn klid a soukromí. Do této kanceláře už není možné přidat místo pro třetího člověka. To by nevadilo u varianty B projektu, protože počítá pouze se stávajícím personálem.

Vybavenou kancelář je možné získat v prostorách budovy, kde se nachází Občanská poradna Charity Zlín. A to za stejných podmínek, jako stávající kancelář (tedy náklady spojené s užíváním prostor). Nicméně je to v rámci této varianty podstatná nákladová položka (viz. kapitola náklady).

Pro další potřeby projektu bude nezbytné pořídit notebook, případně monitor, klávesnici a myš. Tyto položky jsou nezbytné pro vykonávání úkonů souvisejících s projektem. V rámci pořízení notebooku je potřeba zmínit, že na operační systém Windows i na Microsoft Office vlastní Charita Zlín licenci. Proto s jejich pořízením nevznikají žádné další náklady.

Pro prezentaci samotnou je možné, že bude potřeba využít notebook (proto je preferován před stolním PC) a v některých školách i projektor. Většina škol už je dnes technicky vybavená, ale přesto je možné, že projektor bude potřeba. Tento už je opět ve vlastnictví Charity Zlín a bude jej možné pro potřeby projektu bez problémů využít. Dalšími menšími položkami v této kapitole jsou mobilní telefon a tiskárna. Tiskárnu bude moci využít již stávající, a proto nebude potřeba pořizovat novou.

Vzhledem k tomu, že se předpokládá, že zaměstnanec Občanské poradny Charity Zlín bude dojíždět na školy ve Zlínském kraji, je potřeba zajistit vhodný způsob dopravy a případné přepravy výukových pomůcek (notebook, projektor). Pro tyto potřeby disponuje Charita Zlín vozovým parkem, a proto by nebyl problém využívat jedno z vozidel na

zajištění návštěv ve školách. V rámci nákladové položky se projeví cena za palivo a případně amortizace vozu.

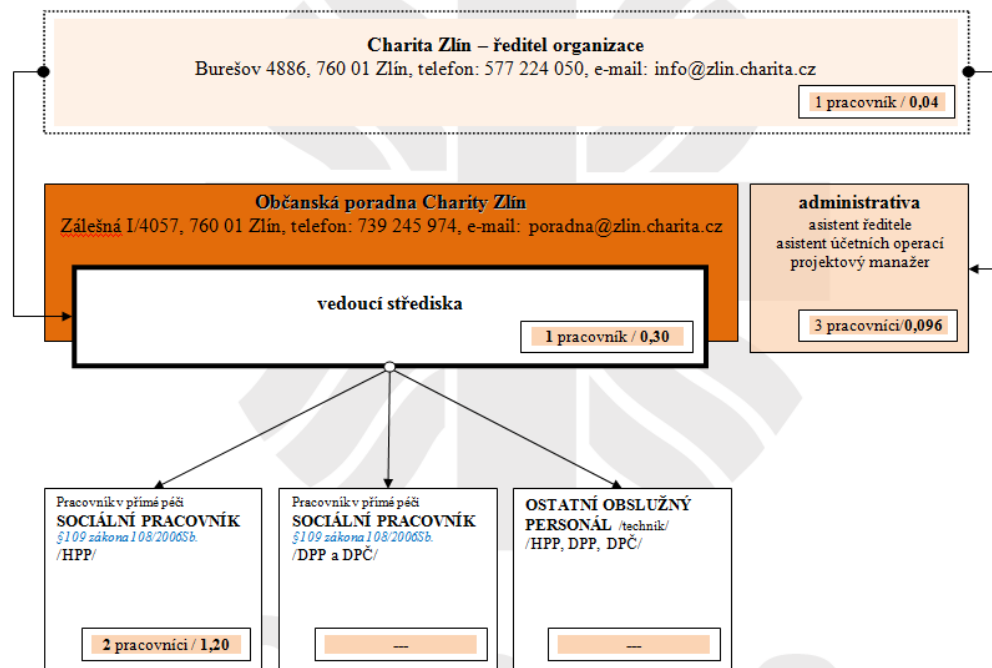
Část z těchto položek se týká varianty, kdy bude vytvořeno nové pracovní místo, pro stávající zaměstnance není potřeba kvůli projektu pořizovat například notebook nebo telefon. Z velké části jsou též už položky Charitou Zlín vlastněny, a proto není pro projekt žádná zábrana z hlediska technologií či techniky. Všechny položky, které znamenají náklady, byly zahrnuty do kapitoly nákladů projektu.

#### **7.4 Personální zajištění**

V současné době se na fungování Občanské poradny Charity Zlín podílí celkem 6 zaměstnanců. Jeden jakožto ředitel celé zlínské Charity zajišťuje pouze minimum operací. V rámci tří pracovníků administrativy se jedná o ekonomického asistenta ředitele, jež se stará o rozpočet, asistentku účetních operací a projektovou manažerku.

V rámci poradny jako takové a jejího běžného provozu jsou zde dva zaměstnanci. První z nich je na sdílený úvazek zároveň vedoucí střediska a sociální pracovnící. Tudíž má více kompetencí, které musí zvládat. Druhým zaměstnancem je na částečný úvazek sociální pracovník. Stará se tedy přímo o klienty ať už v poradně či v terénu.

Personální zajištění Občanské poradny Charity Zlín



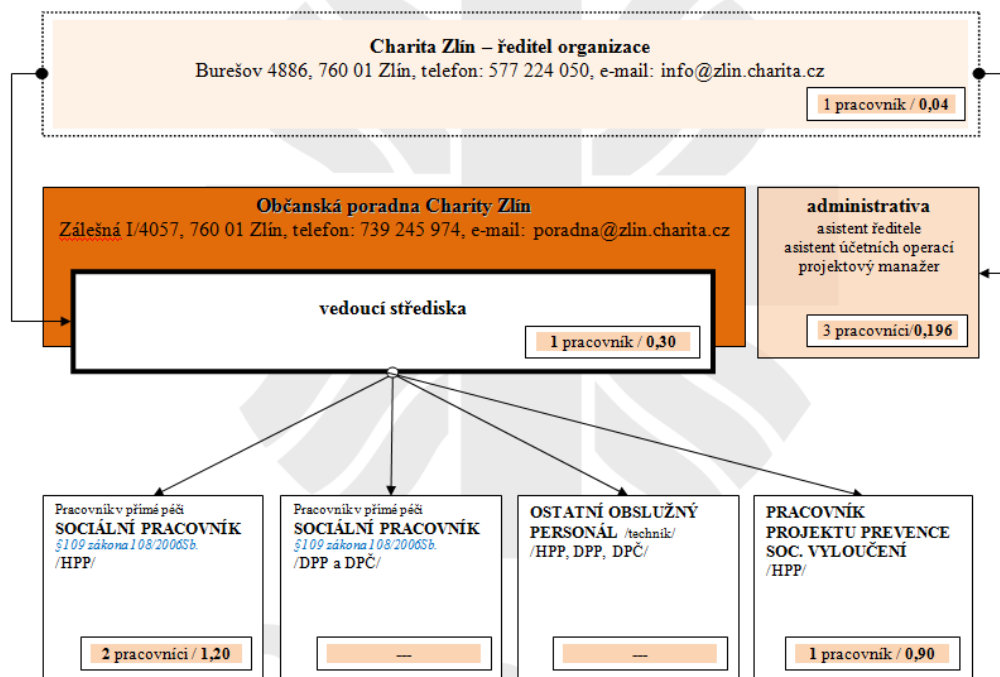
Obrázek 8: Personální zajištění Občanské poradny

Zdroj: Interní materiály Charita Zlín

**Varianta A**

Personální zajištění varianty A znamená vytvoření celého nového úvazku. Tento by byl rozdělen mezi nového pracovníka, který by měl na starost celý projekt prevence sociálního vyloučení v důsledku dluhové pastí a stávající projektovou manažerku, která by měla na starost public relations, informování o projektu na webu, vytváření plakátů, letáků a podobně.

Nové rozdělení úvazku je možné vidět na následujícím obrázku, oproti stávajícímu stavu tedy přibylo nové pracovní místo s 0,9 úvazkem na hlavní pracovní poměr a zároveň byl navýšen úvazek v administrativě o 0,1. Pro vedoucí Občanské poradny toto nové pracovní místo nebude znamenat navýšení úvazku, pouze dozor, protože nový zaměstnanec by měl být schopen řídit celý projekt sám, pouze ve spolupráci s projektovou manažerkou.

Personální zajištění Občanské poradny Charity Zlín Varianta A

Obrázek 9: Návrh personálního zajištění Občanské poradny pro Variantu A

Zdroj: Interní materiály Charita Zlín, vlastní

Pokud bude vytvořeno nové pracovní místo, měl by ho už ze zásady obsadit někdo, kdo je sociálním pracovníkem. Pro tohoto člověka bude v rámci Občanské poradny Charity Zlín připraveno vstupní školení a také následné vzdělávání dle zákona. V rámci dalších schopností je vhodné, aby se jednalo o finančně gramotného člověka s dostatečnými znalostmi v rámci financí, ekonomie, marketingového výzkumu a administrativy.

Zaměstnanec na tomto místě bude muset umět sám řešit problémy a sám se případně dozdělovat v oblastech, kde jeho nebo její znalosti nebudou stačit požadavkům. Musí se tedy jednat o člověka velmi soběstačného a pracovitého, jelikož si bude sám řídit celý projekt. V tomto ohledu se může jednat o problém, protože neziskový sektor nemůže zaměstnanci nabídnout plat provnatelný se soukromým sektorem. Především je velkou výzvou najít člověka opravdu dostatečně schopného pro to, aby projekt dokázal vést sám. Podmínkou je minimálně bakalářský titul v oboru sociální práce. Ideální je však magisterský titul v tomto oboru, praxe není podmínkou.

Jak již bylo zmíněno, nový zaměstnanec bude celý projekt řídit sám. Od prvního kontaktu se školou až po závěrečné vyhodnocení workshopu. Bude především na něm, aby předal studentům know-how v oblasti finanční gramotnosti v rámci prevence a také aby jim předal důležité informace o tom, kde hledat pomoc, pokud by se do problémů dostali.

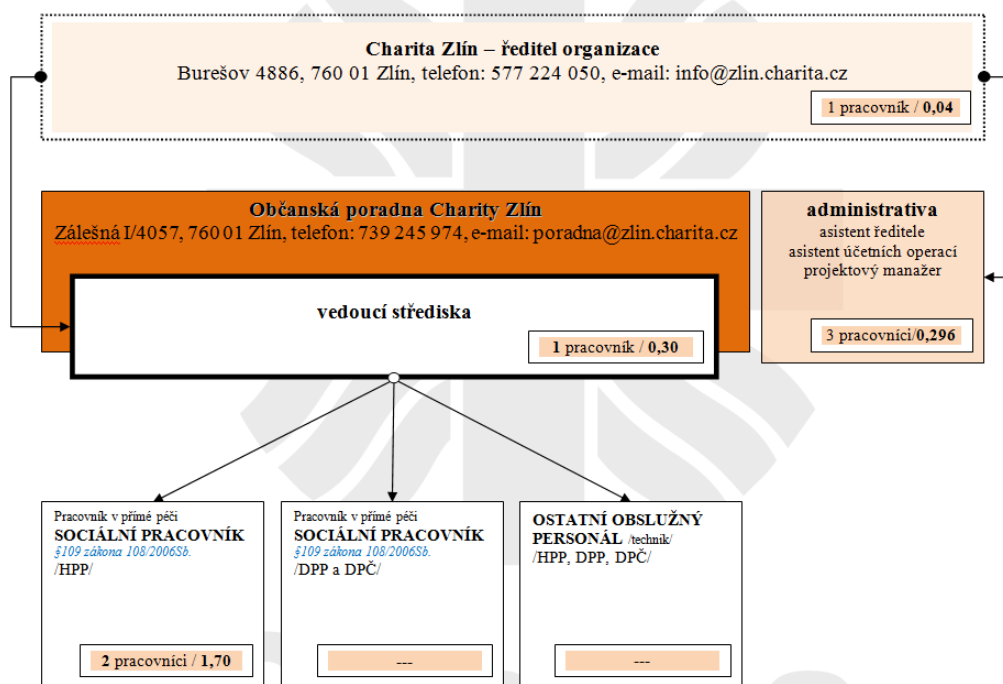
Díky tomu, že nebude mít na starost jiné povinnosti netýkající se projektu, bude mít dostatek času na to, aby zvládal projekt podle časového harmonogramu. Také se bude starat o to, aby předávané informace byly stále aktuální a užitečné.

Projektová manažerka bude spíše jen podporou. Jejím úkolem bude především informování o projektu na webových stránkách a sociálních sítích Charity Zlín a vytváření letáků, plakátů. V případě nouze bude pomáhat pracovníkovi prevence, ale pouze minimálně. V rámci vedoucí Občanské poradny Charity Zlín nedochází k navýšení úvazku, dohled nad novým zaměstnancem to nevyžaduje.

### **Varianta B**

Pro variantu B není počítáno s vytvořením nového pracovního místa. Pouze se budou navyšovat úvazky stávajících zaměstnanců. Avšak je potřeba zdůraznit, že z hlediska projektu se jedná o jakousi úspornou variantu. V rámci úvazků přibude celkem pouze 0,7 pracovního úvazku, rozděleného mezi administrativu a sociálního pracovníka.

V této variantě by nebylo možné navštívit takové množství školy a provést takový počet prezentací, jako ve variantě A. Tato varianta je zároveň levnější (porovnání v kapitole náklady) a není potřeba shánět dalšího zaměstnance, který by musel být zaškolen. Přidává však spoustu dalších povinností zaměstnancům stávajícím.

Personální zajištění Občanské poradny Charity Zlín Varianta B

Obrázek 10: personálního zajištění Občanské poradny pro Variantu B

Zdroj: Interní materiály Charity Zlín, vlastní

V rámci rozdělení pracovních úkonů by sociální pracovník vytvářel a upravoval výsledný workshop, který by byl prezentován na školách. S tím se pojí i cestování, sbírání zpětné vazby a vyhodnocování zpětné vazby společně s projektovou manažerkou. Avšak větší část tohoto úkonu by spadal právě a sociálního pracovníka. Staral by se tedy především o úkony přímo se pojící s praktickou částí projektu. Na to by měl vyhrazeno 0,5 svého pracovního úvazku.

Nevýhodou však je, že by musel vykonávat i činnosti, které vykonává doposud a musel by velmi efektivně hospodařit se svým časem, aby všechny činnosti zvládal. Přeci jen dojíždění do škol je časově náročné a předpokladem je, že se pracovník na jedné škole zdrží déle, než jeden den.

Na projektovou manažerku by zbyly úkony, jako je kontaktování škol a nabízení projektu a administrativa s tím spojená. Dále samozřejmě informování o projektu na webových stránkách a sociálních sítích Charity Zlín a vytváření letáků, plakátů. Částečně by se projektová manažerka zapojovala do vyhodnocování zpětné vazby a bylo by vhodné, aby



se účastnila alespoň některých workshopů z důvodu fotoreportů. Na tyto činnosti by bylo vyhrazeno 0,2 úvazku.

Celkové navýšení úvazků je nižší, protože při současném stavu zaměstnanců není ani vyšší navýšení možné. Tato varianta má své klady, avšak její zápory oproti variantě A převažují. Proto je doporučeno, aby z hlediska personálního byla organizací vybrána spíše první varianta. Varianta B se jeví jako dostatečná, ale z hlediska pisatele tato možnost sníží celkovou kvalitu a především rozsah projektu.

## 7.5 Časový harmonogram

Pro celou realizaci projektu bylo velmi důležité stanovit alespoň orientační časové body pro jeho úspěšnou realizaci. Přibližné časové rozpoložení projektu se může ještě mírně lišit, ale je zobrazeno v tabulce níže. Časový harmonogram projektu lze rozdělit do části do tří částí a to:

- Přípravná fáze.
- Realizace projektu.
- Vyhodnocení projektu a rozhodnutí o jeho pokračování či ukončení.

Celková doba trvání projektu je stanovena na 48 měsíců (všechny fáze), samotná realizace projektu pak na 36 měsíců.

Tabulka 2: Časový harmonogram projektu

Rok	2018												2019												2020												2021																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																				
1	Příprava																																																																			
2				Příprava																																																																
3									Realizace I.																																																											
4												ZoR 1																																																								
5													Realizace II.																																																							
6																	ZoR 2																																																			
7																					Realizace III.																																															
8																							ZoR 3																																													
9																																																																				
10																																																																				
11																																																																				
12																																																																				
13																																																																				
14																																																																				
15																																																																				

1	První část přípravné fáze v rámci vyhotovení diplomové práce.
2	Druhá část přípravy, zpracování kvantit. kotazníku, personální zajištění atd.
3	První cyklus realizace na školách.
4	Zpráva o realizaci příslušného cyklu.
5	Druhý cyklus realizace na školách.
6	Zpráva o realizaci příslušného cyklu.
7	Třetí cyklus realizace na školách.
8	Zpráva o realizaci příslušného cyklu.
9	Čtvrtý cyklus realizace na školách.
10	Zpráva o realizaci příslušného cyklu.
11	Pátý cyklus realizace na školách.
12	Zpráva o realizaci příslušného cyklu.
13	Šestý cyklus realizace na školách.
14	Závěrečná zpráva o realizaci.
15	Závěrečné vyhodnocení projektu a rozhodnutí o jeho pokračování/ukončení.

Zdroj: vlastní

V rámci přípravné části projektu je možno hovořit o dvou částech. V rámci první části přípravy projektu se jedná především o zpracování této práce, která bude sloužit jako základ pro další realizaci projektu. Tato přípravná část poslouží především pro zhodnocení realizovatelnosti a prospěšnosti (užitečnosti) celého projektu. Po této fázi může být rozhodnuto o jeho neuskutečnění.

Druhou částí přípravné fáze je především personální zajištění projektu, a to buď zajištění nového zaměstnance, nebo rozdělení kompetencí v rámci stávajících zaměstnanců (viz. personální zajištění). Dále se pak jedná o navázání na provedený výzkum a to dotazníkem, zaměřujícím se především na tvorbu rozpočtu, znalost finančního trhu a jeho produktů, makroekonomické ukazatele apod. Po vyhodnocení kvantitativního výzkumu přichází na řadu finální a konkrétní podoba workshopů na školách (body pro výuku, které jsou uvedeny v této práci, mohou být tímto šetřením ovlivněny a změněny). V rámci přípravy bude dále rozhodnuto, jakým způsobem bude celý projekt měřen a vyhodnocován, budou kontaktovány školy, případně bude zaměstnán nový pracovník (v případě výběru této varianty) atd.

Po ukončení všech příprav přichází na řadu realizace projektu, která bude probíhat v šesti pololetních cyklech. Tyto cykly odpovídají pololetím na školách, s tím, že po každém cyklu proběhne vyhodnocení zpětné vazby od studentů, aby mohly být předávané informace co nejužitečnější a co nejvíce pomáhaly této cílové skupině.

Na konci druhého cyklu je v plánu také informovat o projektu a o jeho dosavadních výsledcích obce a města v celém kraji, společně s oblastními Charitami a nabídnout tento projekt v rámci území celého Zlínského kraje. Informování budou též zástupci Zlínského kraje, především Odbor sociálních věcí a Odbor školství, mládeže a sportu, u kterých bude hledána oficiální podpora (případně záštita) pro tento projekt.

Všechna data se budou průběžně zpracovávat a archivovat pro výsledné vyhodnocení dopadu celého projektu. Po třech letech bude možné u některých studentů vyhodnotit i to, jestli jim informace pomohly v rámci jejich zaměstnání (u studentů, kteří se po střední škole zapojí do pracovního procesu a budou ochotni se o své zkušenosti podělit). Navíc je tato doba přijatelná pro zadavatele (s ohledem na finanční možnosti).

Pro vyhodnocení projektu bude nezbytná především zpětná vazba od studentů a klíčové ukazatele (mezi ty je možné zařadit např. zvýšení povědomí o službě, přírůstek/úbytek klientů, apod.). Aby mohl být projekt považován za úspěšný, je nezbytné, aby přinášel

studentům užitečné a praktické informace. Měřitelnost v tomto ohledu může být komplikovaná, protože spousta výsledků se může ukázat až v delším časovém horizontu.

Po třech letech tedy proběhne toto vyhodnocení, a pokud bude rozhodnuto, že projekt naplňuje své cíle, může pokračovat i nadále. Pokud projekt tyto cíle naplňovat nebude, bude s největší pravděpodobností ukončen a s ním buď sníženy úvazky pracovníků, nebo zrušení pracovního místa vytvořeného pro tento projekt. Nicméně i v případě nepokračování projektu je v zájmu organizace udržovat spolupráci se školami, které mohou rozšiřovat povědomí o službě a pomáhat svým studentům, případně jejich rodinám převážně sociálně slabším či sociálně vyloučeným.

## 7.6 Analýza nákladů

Vzhledem k tomu, že se jedná o projekt ve veřejném respektive neziskovém sektoru, navíc v rámci Občanské poradny Charity Zlín, která se zákona poskytuje své služby zdarma, nebude projekt vytvářet žádné finanční zisky. Avšak pro jeho realizaci bude nezbytné do něj investovat. Proto jsou v této kapitole představeny náklady, které se pojí s realizací projektu a to v porovnání varianty A a varianty B.

Náklady jsou rozpočítány na jednotlivé roky realizace. Vzhledem k tomu, že harmonogram projektu je nastaven přesně na čtyři roky, je tato varianta velmi přehledná. Do nákladů byly zahrnuty i drobné nákladové položky, aby byl rozpočet co nejpřesnější. Všechny údaje v následujících tabulkách jsou uvedeny v českých korunách, výsledné hodnoty jsou zaokrouhleny na celé stokoruny směrem nahoru.

**Rozbor nákladů za první rok**

Tabulka 3: Náklady prvního roku projektu

Rok 1		
Položka	Varianta A	Varianta B
Mzdové náklady - pracovník projektu	172 500	95 800
Mzdové náklady - administrátor projektu	36 000	71 900
Vzdělávání, ochranné a pracovní pomůcky	5 000	3 000
Kancelář	8 500	0
Notebook	25 000	0
Mobilní telefon + tarif	3 900	0
Náklady na dopravu	4 000	2 000
Kancelářské potřeby (papír, náplň do tiskárny)	4 400	2 600
Propagační materiály	4 000	3 000
<b>Celkem</b>	<b>264 300</b>	<b>178 300</b>

*Zdroj: vlastní*

Pro první rok jsou náklady projektu nižší, než v ostatních letech. Je to především z důvodu mzdových nákladů, které se v tomto roce projeví pouze v 6 měsících. Tyto částky jsou uvedeny v superhrubé mzdě, to znamená, že obsahují celkový náklad pro nestátní neziskovou organizaci Charita Zlín.

Pro jejich výpočet bylo vycházeno z tabulek pro platy státních zaměstnanců, které jsou veřejně přístupné. Ve variantě A i B bylo vycházeno z předpokladu, že nový zaměstnanec bude mít praxi maximálně šest let (i když toto není podmínkou) a u stávajícího pracovníka byl tento fakt znám, proto mzdy v obou variantách vycházejí ze stejného základu a ze stejné platové třídy.

To samé lze říci o projektové manažerce, která je pro obě varianty stejná. Má však dlouholetou praxi a nachází se též ve vyšší platové třídě. Z toho důvodu jsou náklady na její mzdu o hodně vyšší.

**Varianta A**

Největší rozdíl tvoří právě mzdové náklady. Je to z toho důvodu, že v této variantě přibyl celkem jeden nový pracovní úvazek. Mzdové náklady jsou hlavní položkou, která vytváří

rozdíl mezi nákladovostí obou variant. V této variantě je pro zaměstnance projektu vyhrazeno 0,9 úvazku. První rok bude zaměstnán pouze 6 měsíců a pro výpočet superhrubé mzdy je využit koeficient 1,34.

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu zaměstnance projektu první rok} &= 23\,830 * 1,34 * 0,9 * 6 \\ &= 172\,433,88 \text{ Kč} \end{aligned}$$

Náklady na mzdu projektové manažerky jsou v této variantě nižší a to z důvodu, že jí bylo přiřčeno pouze 0,1 pracovního úvazku, na rozdíl od druhé varianty, kde by se tato manažerka podílel úvazkem o velikosti 0,2. Výpočet mzdy byl v tomto případě velmi podobný. Projektová manažerka však bude do projektu zapojena dříve

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu administrativního pracovníka první rok} \\ &= 33\,520 * 1,34 * 0,1 * 8 = 35\,933,44 \text{ Kč} \end{aligned}$$

Vzděláváním se rozumí především ze zákona povinné vzdělávání, které probíhá každý rok, ochranné a pracovní pomůcky jsou v tomto řádku pouhé drobnosti (jako třeba laserové ukazovátko), protože není předpokládána investice do žádných dražších pomůcek. V prvním roce je tato položka větší a to z důvodu vstupního proškolení nového zaměstnance.

Pro nového zaměstnance je v této variantě nutné zařídit novou kancelář. Ta se bude nacházet ve stejné budově, jako kanceláře Občanské poradny a dá se zajistit plně vybavená. Charita Zlín v současných ani nových prostorách neplatí nájemné. Díky statutárnímu městu Zlín se zde platí pouze náklady na spotřebu energie. Pro výpočet této částky bylo vycházeno z interních materiálů Charity Zlín a z toho, že kancelář bude v užívání pouze půl roku (v rámci prvního roku projektu).

S prvním rokem projektu se s touto variantou pojí i další náklady. A to především pořízení notebooku, na který bylo v rámci nákladů vyhrazeno 25 000 Kč a pořízení mobilního telefonu s tarifem. Vzhledem k tomu, že Charita Zlín má zvýhodněné nabídky na mobilní zařízení i na tarify od poskytovatele služeb, nejsou tyto náklady vysoké. Na nový mobilní telefon byly vyhrazeny 3 000 Kč.

Náklady na dopravu jsou brány jakožto náklady na pohonné hmoty. Pro cestování bude využíván automobil, který je ve vlastnictví Charity Zlín. Do těchto výpočtů nebyla zahrnuta amortizace, jelikož se nejedná o nový vůz a skutečná amortizace by se jen velmi těžko určovala.

Největším výdajem, spadajícím do kategorie kancelářských potřeb je nejspíš toner na tisknutí a spotřeba kancelářského papíru. Předpokládá se, že v rámci projektu bude potištěno a rozdáno velké množství listů, obsahujících informace pro studenty, zpětnou vazbu apod.

Pro výpočet této hodnoty byla stanovena cena tisku jednoho listu na 0,9 Kč včetně ceny toneru. Při návštěvě jedné školy je počítáno s návštěvou 4 tříd, v každé třídě cca 30 studentů. Pro každého studenta 4 ks výtisků. S návštěvou 2-3 škol měsíčně. Výsledná hodnota je uvedena níže.

$$\text{Měsíční náklad kancelářských potřeb} = 0,9 * 4 * 30 * 4 * 2,5 = 1\ 080 \text{ Kč}$$

Na propagační materiály připadá vyšší cena z důvodu vytvoření grafického návrhu v hodnotě 2 000 Kč. Zbytek z těchto nákladů připadá už na samotnou tvorbu s cenou 5 Kč/ks. Tyto materiály by měly mít barevné zpracování na kvalitnějším papíru, proto je jejich cena vyšší.

### **Varianta B**

Tato možnost pro realizaci projektu je levnější především z důvodů nižšího úvazku, vyhrazeného na projekt. Na rozdíl od první varianty je celkem přiděleno 0,5 úvazku pro pracovníka projektu (stávajícího sociálního pracovníka) a 0,2 úvazku pro administrativního zaměstnance. Mzda byla vypočtena stejným způsobem, jako v první variantě.

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu zaměstnance projektu první rok} &= 23\ 830 * 1,34 * 0,5 * 6 \\ &= 95\ 796,6 \text{ Kč} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu administrativního pracovníka první rok} \\ &= 33\ 520 * 1,34 * 0,2 * 8 = 71\ 866,88 \text{ Kč} \end{aligned}$$

Vzhledem k tomu, že by byl projekt realizován se stávajícími zaměstnanci, není potřeba zařizovat novou kancelář, pořizovat vybavení jako notebook nebo nový mobilní telefon a sním spojený tarif. Kancelář by byla využita stávající, protože nebude přijat žádný nový zaměstnanec a vybavení už v kanceláři je.

I ostatní náklady jsou u této varianty nižší. Důvodem je nižší celkový úvazek a povinnost stávajícího zaměstnance věnovat se své současné práci i novému projektu. Předpokladem je, že v rámci této varianty by bylo možné oslovit každý rok zhruba jen polovinu škol oproti variantě A.

Například u kancelářských potřeb je stejně jako v první variantě nastavena cena jednoho výtisku na 0,9 Kč, při návštěvě školy je počítáno se stejným množstvím žáků a tříd. Je však pravděpodobné, že by měsíčně nebylo možné navštívit více, než 1-2 školy.

$$\text{Měsíční náklad kancelářských potřeb} = 0,9 * 4 * 30 * 4 * 1,5 = 648 \text{ Kč}$$

U propagačních materiálů zůstává i u této varianty potřeba grafického návrhu v hodnotě 2 000 Kč. Jednotková cena vytisknutých materiálů též zůstává stejná, a to 5 Kč/ks. Nepředpokládá se, že by v tomto objemu mohla být uplatněna množstevní sleva. Navíc se nebudou všechny materiály tisknout jednorázově.

### **Rozbor nákladů za druhý rok**

Tabulka 4: Náklady druhého roku projektu

Rok 2		
Položka	Varianta A	Varianta B
Mzdové náklady - pracovník projektu	362 200	201 200
Mzdové náklady - administrátor projektu	56 600	113 200
Vzdělávání, ochranné a pracovní pomůcky	3 000	3 000
Kancelář	14 500	0
Mobilní telefon + tarif	1 800	0
Náklady na dopravu	12 000	6 000
Kancelářské potřeby (papír, náplň do tiskárny)	10 000	6 500
Propagační materiály	3 000	2 000
Celkem	463 100	331 900

*Zdroj: vlastní*

V druhém roce nastávají změny v několika oblastech. Tyto změny vycházejí především ze skutečnosti, že oproti prvnímu roku poběží realizace projektu celých dvanáct měsíců. To znamená zvýšení nákladů ve všech oblastech.

Pro mzdové náklady je u obou variant počítáno s nárůstem o 5 %. Vycházeno je ze současného ekonomického trendu, kdy se důchody navyšují a to i více, než je tato částka. Ovšem jedná se o neziskový sektor, proto větší růst mezd není pravděpodobný.



### **Varianta A**

Hlavní změnou ve mzdových nákladech je tedy jejich výpočet na celý rok, oproti předchozímu období, kdy zaměstnanci byli zapojeni do projektu 6 a 8 měsíců. Výpočet výsledné hodnoty zahrnuje i zvýšení platu o 5 %, jak pro pracovníka administrativy, tak pro zaměstnance projektu.

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu zaměstnance projektu druhý rok} \\ = 23\,830 * 1,34 * 0,9 * 12 * 1,05 = 362\,111,15 \text{ Kč} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu administrativního pracovníka druhý rok} \\ = 33\,520 * 1,34 * 0,1 * 12 * 1,05 = 56\,595,17 \text{ Kč} \end{aligned}$$

Mzdy jsou v tomto projektu jednoznačně nejvyšší položkou. Oproti druhé variantě je sice tento projekt nákladnější, ale při přepočtu mzdových nákladů na jeden celý úvazek je varianta A v tomto roce výhodnější. Je to způsobeno tím, že méně využívá administrativního pracovníka, jehož platové ohodnocení je vyšší.

Pro náklady za kancelář je zde kalkulováno s mírným zvýšením ceny. Vzhledem k tomu, že jsou zde placeny pouze poplatky za spotřebu energií, není změna velká, ale do nákladů je započítáno 3% zvýšení cen za energie.

$$\text{Náklady na kancelář} = 14\,000 * 1,03 = 14\,420 \text{ Kč}$$

U tarifu za mobilní telefon nenastává žádná změna. Náklady na tuto službu jsou stanoveny na 150 Kč za měsíc. Z tabulky zmizely položky jako notebook a mobilní telefon jako takový, protože je předpokládáno, že budou využívány po celou dobu fungování projektu.

Náklady na kancelářské potřeby i na pohonné hmoty vzrostly úměrně tomu, kolik škol bude možné během celého tohoto období navštívit. Oproti minulému období probíhá fáze realizace projektu po celý rok a vyjma prázdnin bude možné s vytvořeným workshopem školy navštěvovat.

Cena propagačních materiálů zůstává stejná, ale už není potřeba platit za grafický návrh. Proto jsou náklady na tuto položku nižší a zároveň bude možno vytisknout více kusů těchto letáků.

### **Varianta B**

V této variantě se v tomto roce pouze zvýšily náklady úměrně počtu navštívených škol. Tato varianta projektu i v tomto roce nebude schopna pokrýt tolik škola, jako varianta A.

Výpočet nákladů na mzdu v tomto roce byl vypočítán stejně jako u předchozí varianty. Opět bylo kalkulováno s nárůstem mezd o 5 %.

*Náklady na mzdu zaměstnance projektu druhý rok*

$$= 23\,830 * 1,34 * 0,5 * 12 * 1,05 = 201\,172,86 \text{ Kč}$$

*Náklady na mzdu administrativního pracovníka druhý rok*

$$= 33\,520 * 1,34 * 0,2 * 12 * 1,05 = 113\,190,34 \text{ Kč}$$

V rámci této varianty by mělo být možné navštívit zhruba polovinu škol oproti variantě A. Úvazek sice není poloviční, ale v rámci této možnosti bude potřeba koordinace dvou zaměstnanců na různých pracovištích a kombinování práce na projektu s dalšími povinnostmi. Proto není předpokládána taková efektivita jako u druhé předkládané varianty.

### **Rozbor nákladů za třetí rok**

Tabulka 5: Náklady třetího roku projektu

Rok 3		
Položka	Varianta A	Varianta B
Mzdové náklady - pracovník projektu	394 600	219 300
Mzdové náklady - administrátor projektu	59 500	118 900
Vzdělávání, ochranné a pracovní pomůcky	3 000	3 000
Kancelář	14 900	0
Mobilní telefon + tarif	1 800	0
Náklady na dopravu	12 000	6 000
Kancelářské potřeby (papír, náplň do tiskárny)	10 000	6 500
Propagační materiály	3 000	2 000
Celkem	498 800	355 700

*Zdroj: vlastní*

V tomto roce je nejvýznamnější změnou rozdílný výpočet pro velikost mzdu pracovníka projektu. Tato změna nastává z důvodu posunu zaměstnance v rámci platových tabulek. V prvních dvou letech bylo počítáno s praxí v oboru do 6 let. V tomto roce by se však

zaměstnanec měl posunout do vyššího stupně tabulky a to znamená změnu v základu pro výpočet mzdy. Tento posun určitě nastane u stávajícího zaměstnance, ale s velkou pravděpodobností také u zaměstnance nového. Základní hrubá mzda by se tak navýšila na 24 730 Kč.

V tomto roce je již počítáno s tím s tím, že by se nová služba v rámci projektu poskytovala ve větších vzdálenostech, než na území obce s rozšířenou působností Zlín. Je zde totiž možnost, domluvit se s jinými oblastními charitami, obcemi, městy a rozšířit působnost projektu na oblast celého Zlínského kraje. V tom případě by se mohly mírně zvýšit náklady na dopravu (pohonné hmoty).

### **Varianta A**

Kromě změny ve výpočtu mzdy a růstu nákladů na energie, potažmo kancelář se v tomto roce náklady nijak nemění. Z hlediska možností jednoho pracovníka není ani možné stíhat více workshopů.

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu zaměstnance projektu třetí rok} \\ = 24\,730 * 1,34 * 0,9 * 12 * 1,05^2 = 394\,576,55 \text{ Kč} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu administrativního pracovníka třetí rok} \\ = 33\,520 * 1,34 * 0,1 * 12 * 1,05^2 = 59\,424,93 \text{ Kč} \end{aligned}$$

I v tomto roce je počítáno se zvýšením ceny za energie. Proto se mírně zvýší náklady spojené s využíváním kanceláře.

$$\text{Náklady na kancelář} = 14\,000 * 1,03^2 = 14\,852,6 \text{ Kč}$$

### **Varianta B**

Stejně jako u varianty A v tomto roce kromě nákladů na mzdy zůstávají ostatní položky stejné, jako v roce předešlém. I pokud se bude projektu dařit, zaměstnanec, který se mu bude věnovat, nebude schopen věnovat větší část úvazku aktivitám, spojeným s projektem.

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu zaměstnance projektu třetí rok} \\ = 24\,730 * 1,34 * 0,5 * 12 * 1,05^2 = 219\,209,19 \text{ Kč} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Náklady na mzdu administrativního pracovníka třetí rok} \\ = 33\,520 * 1,34 * 0,2 * 12 * 1,05^2 = 118\,849,85 \text{ Kč} \end{aligned}$$

**Rozbor nákladů za třetí rok**

Tabulka 6: Náklady čtvrtého roku projektu

Rok 4		
Položka	Varianta A	Varianta B
Mzdové náklady - pracovník projektu	414 400	230 200
Mzdové náklady - administrátor projektu	62 400	124 800
Vzdělávání, ochranné a pracovní pomůcky	3 000	3 000
Kancelář	15 300	0
Mobilní telefon + tarif	1 800	0
Náklady na dopravu	8 000	4 000
Kancelářské potřeby (papír, náplň do tiskárny)	6 000	3 500
Propagační materiály	2 000	1 200
Celkem	512 900	366 700

*Zdroj: vlastní*

V rámci posledního roku připadá dle časového harmonogramu na realizaci, jako takovou pouze 6 měsíců. Zbytek času v daném roce je vyhrazen na vypracování závěrečné zprávy o realizaci a vyhodnocení celého projektu, jako takového.

To je důvod, proč v obou variantách poklesly náklady na dopravu, kancelářské potřeby i na propagační materiály. Po skončení posledního cyklu projektu už nebude nutné tisknout tolik materiálů, ani se dopravovat do škol.

V tomto roce se organizace musí rozhodnout, jak postupovat dál. Vzhledem k tomu, že projekt nevytváří žádné zisky, bude nezbytné určit, jestli nefinanční benefity, které přináší, převažují hodnotu nákladů projektu.

**Varianta A**

I pro poslední rok je počítáno s navýšením mezd. Proto je zde přiložen výpočet i pro tento rok. Je možné, že se ekonomická situace změní a platy neporostou tak rychle. Toto je však horní varianta, na kterou by byla Charita Zlín v rámci růstu platů ochotná přistoupit.

*Náklady na mzdu zaměstnance projektu čtvrtý rok*

$$= 24\,730 * 1,34 * 0,9 * 12 * 1,05^3 = 414\,305,37 \text{ Kč}$$

*Náklady na mzdu administrativního pracovníka čtvrtý rok*

$$= 33\,520 * 1,34 * 0,1 * 12 * 1,05^3 = 62\,396,17 \text{ Kč}$$

I v posledním roce je počítáno se zvýšením ceny za energie. Proto se opět mírně zvýší náklady spojené s využíváním kanceláře.

$$\text{Náklady na kancelář} = 14\,000 * 1,03^3 = 15\,298,18 \text{ Kč}$$

### **Varianta B**

I pro variantu B jsou přiloženy výpočty mezd pro poslední rok.

*Náklady na mzdu zaměstnance projektu třetí rok*

$$= 24\,730 * 1,34 * 0,5 * 12 * 1,05^3 = 230\,169,65 \text{ Kč}$$

*Náklady na mzdu administrativního pracovníka třetí rok*

$$= 33\,520 * 1,34 * 0,2 * 12 * 1,05^3 = 124\,792,35 \text{ Kč}$$

Během doby, která je určena na rozhodnutí a zpracování finálních zpráv je pořád počítáno s náklady na mzdy a kancelář, protože tyto úkony budou časově náročné. Pokud by se organizace rozhodla v projektu nepokračovat, bylo by pracovní místo ve variantě A zrušeno, ve variantě B by byl opět zaměstnanci snížen úvazek a bylo by možné pokračovat ve fungování Občanské poradny jako doposud.

### **Shrnutí obou variant**

V rámci shrnutí je jasné, že Varianta B je jakási úsporná možnost. Nese s sebou nižší náklady, především na mzdy. To je však vykoupeno velikostí projektu. Při této variantě by nebylo možné zajistit v rámci projektu oslovit takové množství studentů, jako ve variantě A.

Byť je varianta A z pohledu nákladů dražší, přináší daleko více nefinančních benefitů a zaručuje vyšší kvalitu projektu. Především z toho důvodu, že v ní existuje zaměstnanec, který se o celý projekt stará po celou dobu jeho průběhu a nemusí rozdělovat svou pozornost na jiné pracovní aktivity. Proto je doporučeno využít variantu A.

## ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zabývá sociální službou neziskového charakteru a pokouší se této službě dodat přidanou hodnotu a pomoci ji zaměřit se i na jinou cílovou skupinu, než doposud. Tato problematika je řešena skrze různé výzkumné a analytické metody a navrhuje projekt, který umožňuje naplnění této vize.

Teoretická část shrnuje poznatky z oblasti sociálních služeb a jejich specifika. Především legislativní omezení a ohraničení poskytovaných služeb. Dále poznatky z oboru finanční gramotnosti, jejich druhů a také důsledky finanční ngramotnosti. V neposlední řadě se pak zabývá kvalitativním výzkumem, prováděného formou osobních rozhovorů a analytickými metodami, použitými v praktické části.

Praktická část nabízí představení organizace a služby, které poskytuje. Dále pak analýzu PESTLE, která se zaměřuje především na legislativní, ekonomické a sociální faktory a také SWOT analýzu, která se zaměřila na silné a slabé stránky podniku a také na příležitosti a hrozby okolního prostředí. V neposlední řadě provedený výzkum, který formou rozhovorů zkoumal finanční chování, přemýšlení a gramotnost studentů různých typů středních škol ve Zlíně a okolí.

Analytická část také popisuje projekt, jako takový, definuje cíle projektu, mezi které patří služby poskytované Občanskou poradnou Charity Zlín. A to konkrétně o prevenci sociálního vyloučení v důsledku dluhové pasti. Dále pak průběžné zvyšování finanční gramotnosti právě ve vybrané cílové skupině. Dalším cílem je rozšíření povědomí o Občanské poradně a v neposlední řadě je to návrh vytvoření nového pracovního místa. Všechny tyto cíle jsou v projektu řešeny.

Technické a technologické řešení, časový harmonogram, personální zajištění a analýza nákladů definovaly veškeré potřeby, průběh a náklady projektu. Ukazují možnosti, jak by tento projekt mohl být po celou navrhovanou dobu bezproblémově realizován. A také poskytují organizaci prostor pro volbu mezi navrhovanými variantami.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Literární zdroje

- BALABÁN, Zdeněk, 2011. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 2. Vyd. Praha: COFET, 416 s. ISBN 978-809-0439-610.
- BAŤA, Tomáš, 1991. *Švec pro celý svět*. Melantrich Praha. ISBN 80-7023-106-8.
- BERGER, Arthur Asa, 2014. *Media and communication research methods: an introduction to qualitative and quantitative approaches*. 3rd ed. Los Angeles: SAGE, xvii, 365 s. ISBN 978-1-4522-5657-3.
- ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ, 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
- ČESKO, 2006. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů České republiky [online]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.
- GRASSEOVÁ, Monika, Radek DUBEC a David ŘEHÁK, 2012. *Analýza podniku v rukou manažera: 33 nejpoužívanějších metod strategického řízení*. 2. vyd. Brno: BizBooks, 325 s. ISBN 978-80-265-0032-2.
- HALADA, Jan, 2015. *Marketingová komunikace a public relations: výklad pojmů a teorie oboru*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 118 s. ISBN 978-80-246-3075-5.
- MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 328 s. Sestra. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MERRIAM, Sharan B. a Elizabeth J. TISDELL, 2016. *Qualitative research: a guide to design and implementation*. Fourth edition. San Francisco: Jossey-Bass, a Wiley brand, xix, 346. The Jossey-Bass higher and adult education series. ISBN 978-1-119-00361-8.
- MITCHELL, Olivia S a Annamaria LUSARDI, 2011. *Financial literacy: implications for retirement security and the financial marketplace*. 1. vyd. New York: Oxford University Press, 304 s. ISBN 01-996-9681-0.
- OPLETALOVÁ, Alena a Jana KVINTOVÁ, 2014. *Vybrané aspekty finanční gramotnosti v podmínkách základních a středních škol*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 144 s. Monografie. ISBN 978-80-244-4519-9.

PRŮŠA, Ladislav, 2007. *Ekonomie sociálních služeb*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, 179 s. ISBN 978-80-7357-255-6.

SMRČKA, Luboš, 2010 *Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu*. V Praze: C.H. Beck, xxii, 538 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-199-4.

ŠKVÁRA, Miroslav, 2011. *Finanční gramotnost*. Praha: M. Škvára, 219 s. ISBN 978-80-904823-0-2.

### Internetové zdroje

Aktuální populační vývoj v kostce, © 2017. In: *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/aktualni-populacni-vyvoj-v-kostce>

*Asociace českých poraden* [online], © 2010. Praha [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>

Autor č. 41100, © 2017. Podnikatelské prostředí v ČR se zlepšuje. In: *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/podnikani/regulace-podnikani-a-snizovani-administrativni-zateze/podnikatelske-prostredi-v-cr-se-zlepsuje--231214/>

Caritas, © 2018. *Charita Zlín* [online]. Zlín [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <http://www.zlin.charita.cz/caritas/>

Co je to dluhová past?, © 2012. *Ekonomika Online* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <http://ekonomikaonline.cz/177/co-je-to-dluhova-past/>

České školství očima OECD, © 2016. In: *Statistikaamy* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <http://www.statistikaamy.cz/2016/01/ceske-skolstvi-ocima-oecd/>

*Charita Zlín* [online], © 2018a. Zlín [cit. 2018-04-18] Dostupné z: <http://www.zlin.charita.cz>

CHARITA ZLÍN, © 2018b. *Veřejný závazek – Občanská poradna Charity Zlín* [online]. Zlín [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <http://www.zlin.charita.cz/res/archive/018/002124.pdf?seek=1514360395>

CHARITA ZLÍN, © 2018c. *Výroční zpráva 2016* [online]. Zlín [cit.2018-04-18]. Dostupné z: <http://www.zlin.charita.cz/res/archive/016/001861.pdf?seek=1498817629>

*Katalog sociálních služeb ve Zlínském kraji* [online], © 2010. Zlín [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <http://www.socialnisluzbyzk.cz/>



Kde se vzala a k čemu je PEST analýza, © 2010. In: *Businessvize* [online]. [cit. 2018-18-04]. Dostupné z: <http://www.businessvize.cz/planovani/kde-se-vzala-a-k-cemu-je-pest-analyza>

Kde v ČR není rychlý internet? Ministerstvo zveřejnilo mapu pokrytí, © 2016. In: *Lupa.cz* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/kde-v-cr-neni-rychly-internet-ministerstvo-zverejnilo-mapu-pokryti/>

Metodický portál RVP, 2011. Definice finanční gramotnosti. In: *Metodický portál RVP: Metodický portál inspirace a zkušenosti učitelů* [online], [cit. 11. 8. 2018], ISSN 1802-4785. Dostupné z:

<https://digifolio.rvp.cz/view/artefact.php?artefact=58591&view=2939&block=18975>

Ministerstvo financí, 2013. Národní strategie finančního vzdělávání [online]. [cit. 2018-04-12]. Dokument ve formátu PDF. Dostupné z: [http://www.msmt.cz/file/31443\\_1\\_1/](http://www.msmt.cz/file/31443_1_1/)

ODBOR 22, 2009. Standardy kvality sociálních služeb. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha, [cit. 2018-02-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5963>

Oddlužení po novele insolvenčního zákona, © 2017. In: *Oblastní Charita Ústí nad Orlicí* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <http://uo.charita.cz/sluzby/obcanska-poradna/oddluzeni-po-novele-insolvencniho-zakona/>

Podíl nezaměstnaných osob v ČR a krajích, 2005-2017, © 2018. In: *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z:

[https://www.czso.cz/csu/czso/cr\\_od\\_roku\\_1989\\_podil\\_nezamestnanych](https://www.czso.cz/csu/czso/cr_od_roku_1989_podil_nezamestnanych)

POLACHOVÁ Eva, 2010. Finanční gramotnost: Co to vlastně znamená? In: *FinExpert.cz* [online]. [cit. 2018-03-20]. Dostupné z:

<https://digifolio.rvp.cz/view/artefact.php?artefact=58591&view=2939&block=18975>

Rodinný rozpočet: Jak správně hodnotit příjmy, © 2009. In: *Peníze.cz* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/financni-poradenstvi/54927-rodinny-rozpocet-jak-spravne-hodnotit-prijmy>

SWOT analýza, © 2017. In: *Managementmania* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/analyzy-analyticke-techniky>

Změny insolvenčního zákona k 1. červenci 2017, © 2017. In: *Právní prostor* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/obchodni-pravo/zmeny-insolvencniho-zakona-k-1-cervenci-2017>

### **Ostatní zdroje**

Interní materiály Charita Zlín

Kdopak by se dluhů bál? *Týdeník Květy*. Praha: VLTAVA LABE MEDIA a.s., březen 2018, č. 11. ISSN 0862-898X.

STROUHALOVÁ Jana, 2018. Rozhovor s vedoucí Občanské poradny Charity Zlín. Zlín, 1.3.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

RPSN	Roční procentuální sazba nákladů
EIA	Posuzování vlivů na životní prostředí
ČSR	Československo
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
OVB	. Označení finančně poradenské společnosti OVB Allfinanz a.s.
ZFP	Označení finančně poradenské společnosti ZFP Akademie, a.s.
MHD	Městská hromadná doprava
ČSOB	Československá obchodní banka, a. s.

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1: Zjednodušený daňový systém v České republice.....	26
Obrázek 2: Logo Charity Zlín.....	38
Obrázek 3: Logo ošetrovatelské služby .....	40
Obrázek 4: Logo pečovatelské služby .....	40
Obrázek 5: Logo domova pro matky s dětmi .....	41
Obrázek 6: Logo centra denních služeb pro seniory.....	41
Obrázek 7: Logo Občanské poradny .....	42
Obrázek 8: Personální zajištění Občanské poradny.....	69
Obrázek 9: Návrh personálního zajištění Občanské poradny pro Variantu A.....	70
Obrázek 10: personálního zajištění Občanské poradny pro Variantu B.....	72

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1: SWOT analýza.....	47
Tabulka 2: Časový harmonogram projektu .....	74
Tabulka 3: Náklady prvního roku projektu.....	77
Tabulka 4: Náklady druhého roku projektu.....	80
Tabulka 5: Náklady třetího roku projektu.....	82
Tabulka 6: Náklady čtvrtého roku projektu.....	84

## SEZNAM PŘÍLOH

P I Seznam participantů

## **PŘÍLOHA P I: SEZNAM PARTICIPANTŮ**

PARTICIPANT 1, 2018. Žena, 19 let. Rozhovor se studentem všeobecného Gymnasia. Zlín, 19.1.2018

PARTICIPANT 2, 2018. Muž, 18 let. Rozhovor se studentem všeobecného Gymnasia. Zlín, 20.1.2018

PARTICIPANT 3, 2018. Žena, 18 let. Rozhovor se studentem všeobecného Gymnasia. Zlín, 28.1.2018

PARTICIPANT 4, 2018. Muž, 18 let. Rozhovor se studentem všeobecného Gymnasia. Zlín, 9.2.2018

PARTICIPANT 5, 2018. Žena, 19 let. Rozhovor se studentem všeobecného Gymnasia. Zlín 29.3.2018

PARTICIPANT 6, 2018. Muž, 20 let. Rozhovor se studentem všeobecného Gymnasia. Zlín, 30.3.2018

PARTICIPANT 7, 2018. Muž 18 let. Rozhovor se studentem střední školy, ukončené maturitní zkouškou. Zlín, 13.1.2018

PARTICIPANT 8, 2018. Muž, 19 let. Rozhovor se studentem střední školy, ukončené maturitní zkouškou. Zlín, 27.1.2018

PARTICIPANT 9, 2018. Žena, 18 let. Rozhovor se studentem střední školy, ukončené maturitní zkouškou. Zlín, 8.2.2018

PARTICIPANT 10, 2018. Žena, 19 let. Rozhovor se studentem střední školy, ukončené maturitní zkouškou. Zlín 16.2.2018

PARTICIPANT 11, 2018. Žena, 19 let. Rozhovor se studentem střední školy, ukončené maturitní zkouškou. Zlín, 30.3.2018

PARTICIPANT 12, 2018. Žena, 18 let. Rozhovor se studentem střední školy, ukončené maturitní zkouškou. Zlín, 31.3.2018

PARTICIPANT 13, 2018. Muž, 18 let. Rozhovor se studentem střední školy bez maturitní zkoušky. Zlín, 21.1.2018

PARTICIPANT 14, 2018. Muž, 18 let. Rozhovor se studentem střední školy bez maturitní zkoušky. Zlín, 29.1.2018

PARTICIPANT 15, 2018. Muž, 18 let. Rozhovor se studentem střední školy bez maturitní zkoušky. Zlín, 2.2.2018

PARTICIPANT 16, 2018. Muž, 18 let. Rozhovor se studentem střední školy bez maturitní zkoušky. Zlín 3.2.2018

PARTICIPANT 17, 2018. Muž, 18 let. Rozhovor se studentem střední školy bez maturitní zkoušky. Zlín, 4.2.2018

PARTICIPANT 18, 2018. Žena, 18 let. Rozhovor se studentem střední školy bez maturitní zkoušky. Zlín, 4.2.2018