

Terezie Pemová
Radek Ptáček
a kolektiv

SOUKROMÁ A FIREMNÍ ŠKOLKA OD A DO Z

Jak založit a provozovat soukromé
nebo firemní zařízení předškolní výchovy







Terezie Pemová
Radek Ptáček
a kolektiv

SOUKROMÁ A FIREMNÍ ŠKOLKA OD A DO Z

**Jak založit a provozovat soukromé
nebo firemní zařízení předškolní výchovy**

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **restně stíháno**.

**Mgr. Terezie Pemová, DiS., PhDr. et PhDr. Radek Ptáček,
Ph.D., MBA a kolektiv**

SOUKROMÁ A FIREMNÍ ŠKOLKA OD A DO Z

Jak založit a provozovat soukromé nebo firemní zařízení předškolní výchovy

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:

Vydání odborné knihy schválila Vědecká redakce nakladatelství Grada Publishing, a.s.

Vedoucí autorského kolektivu:

Mgr. Terezie Pemová, DiS. – *Národní institut pro děti a rodinu, o.s., Praha*

PhDr. et PhDr. Radek Ptáček, Ph.D., MBA – *Psychiatrická klinika I. LF UK a Všeobecná
fakultní nemocnice v Praze, Česká lékařská komora*

Spoluautoři:

Ing. Martin Hart – *Koma Modular Construction s.r.o., Vizovice*

Mgr. Martin Kubena – *Exekutorský úřad Brno-město, Brno*

Mgr. Ivana Plšková – *Národní institut pro děti a rodinu, o.s., Praha*

Ing. Vojtěch Polák – *GRAFTON RECRUITMENT s.r.o., Praha*

Eva Příbylová Teclová – *Mateřská škola Sluníčko, Milovice*

Ing. Romana Falge Vondalová – *Mateřská škola Orangery, s.r.o., Praha*

Recenzentky:

Ing. Hana Vávrová, Ph.D.

Mgr. Jiřina Pipková

Vydání odborné knihy schválila Vědecká redakce nakladatelství Grada Publishing, a.s.

© Grada Publishing, a.s., 2013

Cover Photo © allphoto, 2013

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 5288. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Daniela Rígrová

Sazba a zlom Josef Lutka

Počet stran 168

Vydání první, Praha 2013

Vytiskla Tiskárna PROTISK, s.r.o., České Budějovice

*Autoři a nakladatelství děkují společností KOMA MODULAR CONSTRUCTION s.r.o.,
MAKRA DIDAKTA s.r.o. a Wesco ČR & SR za podporu, která umožnila vydání publikace.*

*Publikace byla podpořena programem rozvoje vědních oblastí Univerzity Karlovy PŘVOUK P03 –
Rozvoj psychologických věd.*

*Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými
ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.*

ISBN 978-80-247-4699-9

ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

ISBN 978-80-247-8724-4 (pro formát PDF)

ISBN 978-80-247-8725-1 (pro formát EPUB)

OBSAH

Předmluva	10
Úvod	11
1 Vymezení základních pojmů v oblasti služeb péče o předškolní děti	13
2 Předškolní výchova a její význam pro dítě a rodinu	16
3 Jak založit soukromé zařízení péče o předškolní děti ...	18
4 Jak založit firemní zařízení péče o předškolní děti	23
4.1 Než začnete	23
4.2 Prorodinná opatření ve firmách	26
4.3 Konkrétní opatření sladování rodinných a profesních rolí	30
4.3.1 Práce z domova	30
4.3.2 Zkrácené pracovní úvazky	33
4.3.3 Právní úprava „dobrovolných“ zkrácených pracovních úvazků	34
4.3.4 Pružná pracovní doba	35
4.3.5 Podpora služeb péče o děti	35
4.3.6 Organizování nebo zprostředkování služeb pro rodiny školních dětí – organizování dětských táborů nebo jiných prázdninových aktivit	36
5 Proces vybudování firemního zařízení péče o předškolní děti	37
5.1 Dotazníkové šetření	38
5.2 Jak zapojit do procesu budování firemního zařízení zaměstnance	41
6 Jaké zařízení zvolit pro vaši organizaci	44
6.1 Nároky na provoz předškolního zařízení	44

6.1.1	Personální podmínky	44
6.1.2	Programové podmínky	45
6.1.3	Prostorové podmínky	46
6.1.4	Provozní podmínky	46
6.2	Aktuální legislativní možnosti	47
6.2.1	Firemní mateřské školy	47
6.2.2	Zařízení provozovaná dle živnostenského zákona	49
6.2.3	Zařízení provozovaná v souladu s obecně platnými právními předpisy	50
6.3	Srovnání jednotlivých zařízení	51
6.4	Využití podpory místní správy/samosprávy a dalších podnikatelských subjektů	53
6.5	Financování zařízení	55
6.6	Výdaje zaměstnavatele vynaložené na péči o předškolní děti zaměstnanců	58
6.6.1	Daňový režim nepeněžních a peněžních plnění poskytnutých zaměstnavatelem za účelem péče o předškolní děti zaměstnanců	59
6.7	Odpovědnost za škody	61
6.7.1	Materiální škody	63
6.7.2	Škody na zdraví	63
7	Firemní mateřská škola zřízená dle školského zákona	68
7.1	Legislativní vymezení	68
7.2	Personální požadavky	71
7.3	Provozní požadavky	72
7.4	Stavební požadavky	74
7.5	Rámcový vzdělávací program	76
7.6	Proces zápisu do rejstříku škol	78
7.7	Dokumentace škol a školských zařízení	80
7.8	Financování	81
8	Evidovaná firemní dětská skupina dle připravovaného zákona o službách péče o děti	82
8.1	Legislativní vymezení	82
8.2	Provoz dětských skupin	83

8.3	Provozní nároky	84
8.4	Provozní a personální podmínky dětských skupin	85
8.5	Stravování a pitný režim	87
8.6	Hygienické a prostorové požadavky provozu dětských skupin	87
8.7	Smlouva o poskytování služeb	89
8.8	Evidence poskytovatelů péče o děti v dětských skupinách	90
8.9	Financování vybudování a provozování firemní dětské skupiny	92
8.10	Kalkulace měsíčního provozu na jedno místo ve firemním zařízení péče o předškolní děti (pro skupiny do 12 dětí)	93
9	Standardy kvality	95
9.1	Procesní standardy kvality	96
9.1.1	Definice poslání zařízení a cílové skupiny	96
9.1.2	Přijímací procedura	97
9.1.3	Odborný denní program	97
9.1.4	Vedení spisové dokumentace	98
9.1.5	Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby	98
9.1.6	Návaznost na další služby	99
9.2	Personální standardy	99
9.3	Provozní standardy kvality	100
9.3.1	Místo a zázemí	100
9.3.2	Mimořádné události	100
9.3.3	Finance	100
9.3.4	Zvyšování kvality poskytovaných služeb	101
10	Provozování firemního zařízení péče o předškolní děti jiným subjektem	102
10.1	Výběrové řízení na provozovatele	103
10.2	Smluvní úprava poskytování služeb	105
10.3	Kontrola kvality poskytovaných služeb	106
11	Desatero rad závěrem	109

12 Přílohy	110
13 Případové studie	138
13.1 Zařízení péče o předškolní děti v malé soukromé firmě „ABC“	139
13.1.1 Stručná charakteristika zaměstnavatele	139
13.1.2 Charakteristika plánovaného zařízení péče o předškolní děti	140
13.1.3 Právní forma a způsob provozování	140
13.1.4 Forma provozování	140
13.1.5 Provozní požadavky	140
13.1.6 Personální nároky	141
13.1.7 Stravování	141
13.1.8 Vzdělávací program	141
13.1.9 Financování	142
13.2 Školka v neziskové společnosti středního rozsahu „Centrum“	142
13.2.1 Stručná charakteristika zaměstnavatele	142
13.2.2 Výsledná analýza potřeb zaměstnanců	143
13.2.3 Charakteristika plánované firemní školky ...	143
13.2.4 Právní forma a způsob provozování	143
13.2.5 Forma provozování	144
13.2.6 Provozní požadavky	144
13.2.7 Stravování	145
13.2.8 Personální nároky	145
13.2.9 Vzdělávací program	145
13.2.10 Financování	145
13.3 Školka v soukromé firmě s mezinárodní účastí „DEF“	146
13.3.1 Stručná charakteristika zaměstnavatele	146
13.3.2 Výsledná analýza potřeb zaměstnanců	146
13.3.3 Charakteristika plánované firemní školky ...	147
13.3.4 Právní forma a způsob provozování	148
13.3.5 Provozní požadavky	148
13.3.6 Venkovní prostory	148
13.3.7 Personální nároky	148
13.3.8 Stravování	149
13.3.9 Financování	149

13.4	Veřejnoprávní subjekt velkého charakteru	149
13.4.1	Stručná charakteristika zaměstnavatele	149
13.4.2	Výsledná analýza potřeb zaměstnanců	150
13.4.3	Charakteristika plánované firemní školky ...	151
13.4.4	Forma provozování	151
13.4.5	Provozní podmínky	152
13.4.6	Personální nároky	153
13.4.7	Stravování	153
13.4.8	Vzdělávací program	153
13.4.9	Financování	154
13.5	Školka v soukromé firmě „GHI“	154
13.5.1	Stručná charakteristika zaměstnavatele	154
13.5.2	Výsledná analýza potřeb zaměstnanců	155
13.5.3	Charakteristika plánované firemní školky ...	155
13.5.4	Provozní požadavky	156
13.5.5	Stravování	156
13.5.6	Personální nároky	156
13.5.7	Vzdělávací program	157
13.5.8	Financování	157
	Literatura	159
	O autorech	161
	Rejstřík	163
	Souhrn	165
	Summary	167

Předmluva

Vážené čtenářky, vážení čtenáři,
dostává se vám do rukou publikace „Soukromá a firemní školka od A do Z“, která by měla sloužit jako praktický průvodce pro ty z vás, kteří chtějí vybudovat a provozovat zařízení péče o předškolní děti, ať už se bude jednat o zařízení provozovaná zaměstnavateli, obcemi, neziskovými organizacemi, či chcete obdobné služby provozovat jako živnost. Dozvíte se veškeré praktické informace potřebné k založení i provozu velké mateřské školy, ale i malé dětské skupiny pro péči o děti z okolí.

Publikace je rozdělena do samostatných bloků, které se postupně věnují všem podstatným oblastem, které s touto problematikou souvisejí. Jedná se o nejpotřebnější otázky aktuálních legislativních, odborných, provozních, ekonomických a daňových podmínek provozu těchto zařízení, ale také témata související s mapováním potřeb a zájmu cílové skupiny, se začleňováním podpory služeb péče o děti do systému firemních benefitů, komunikačních strategií uvnitř firem atp.

Každé téma je zpracováno jak na úrovni čistě teoretické, a to v nejšířších možných souvislostech, tak i z hlediska praktických postupů. Následně je doplněno o konkrétní rady a doporučení vyzkoušené v praxi. Na konci publikace najdete užitečné přílohy v podobě vzorové dokumentace, kterou můžete ve svém zařízení využít. Můžete se též seznámit s několika případovými studiemi, které vám osvětlí, jak postupovat v konkrétních případech, které mohou být inspirací při hledání vašeho řešení.

Publikace byla vytvořena na základě několikaleté praktické zkušenosti autorského týmu s poskytováním konzultací firmám nebo organizacím, ale i jednotlivcům, kteří se rozhodli vybudovat zařízení péče o předškolní děti. Reflektuje nejčastější dotazy a obtíže, se kterými se zájemci o provoz těchto služeb v praxi potýkají.

Přejeme hodně spokojených dětí ve vašich zařízeních.

*Mgr. Terezie Pemová
PhDr. Radek Ptáček, PhD., MBA*

Úvod

Moderní doba klade velké nároky na propojování rodinného a pracovního života. Zvyšující se nároky v oblasti pracovní, ale i společenské velmi často neumožňují věnovat rodině tolik času a pozornosti, jak jsme tomu byli zvyklí. Naštěstí už jsou za námi časy velkých jeslí, kam pracující matky odkládaly své děti, aby naplnily poslání pracující ženy. Celá řada rodičů i zaměstnavatelů nicméně opět hledá možnosti, jak matky co nejrychleji zapojit zpět do pracovního procesu, jak co nejrychleji navázat na jejich dosavadní kariéru a přitom zásadním způsobem neublížit dítěti tím, že bude odloženo do neosobního prostředí, a nenarušit tak začínající rodinný život.

Odpovědí, kterou nabízí současné legislativní změny, ale i dlouhými léty ověřená praxe ze zahraničí, jsou různé formy soukromých nebo firemních předškolních zařízení. V České republice je bohužel desítky let zažitý zúžený model jeslí a školek, ve kterých navíc není místo. Tato situace se v současné době začíná pomalu měnit a řada zaměstnavatelů, obcí ale i občanských sdružení a iniciativ zakládá různé formy předškolního zařízení, které vychází vstříc potřebám dnešních rodičů. Bohužel vzhledem k novosti řady legislativních změn přetrvává představa, že založit školku nebo nějakou formu předškolního zařízení je nákladné a obtížné.

Předloženou publikací bychom rád ukázali, že založit školku – ať již soukromou, nebo firemní či jinou formu předškolního zařízení – nemusí být vůbec obtížné. Tým zkušených a vzdělaných autorů z oblasti pedagogiky, psychologie, práva, ekonomie a sociálních věd vysvětluje problematiku krok za krokem, nabízí možná řešení, upozorňuje na dílčí problémy, a představuje tak komplexního průvodce založením i provozem soukromého nebo firemního předškolního zařízení.

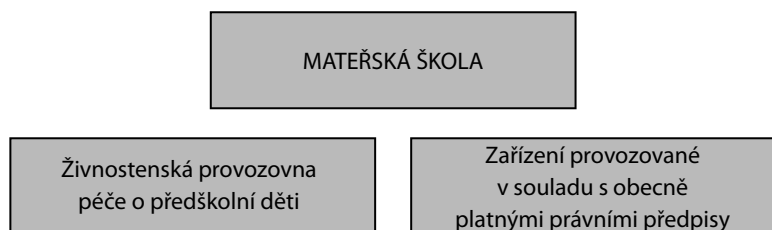
Publikace je doplněna řadou příloh a vzorů potřebných žádostí, smluv a podání, ale též několika konkrétními případovými studii úspěšné realizace soukromého předškolního zařízení.

V tomto ohledu je nezbytným rádcem a manuálem pro všechny, kteří o zřízení takového předškolního zařízení uvažují, ale i pro ty, kdo ho již provozují.

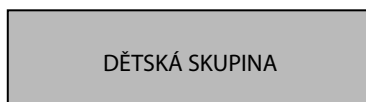
1 Vymezení základních pojmů v oblasti služeb péče o předškolní děti

Současná situace v oblasti péče o předškolní děti je velmi nepřehledná, terminologicky nejednotná a roztržštěná do mnoha právních předpisů. Z tohoto důvodu považujeme za důležité hned v úvodu naší knihy definovat základní typy existujících i připravovaných zařízení péče o předškolní děti s jejich stručnou charakteristikou. Dále v textu se pak budeme věnovat podrobnějšímu popisu jednotlivých typů zařízení a souvisejícím právním otázkám.

Existující právní možnosti:



Zařízení provozovaná v pilotním režimu (dle připravované právní úpravy):



V tabulce 1 jsou základní srovnání hlavních parametrů jednotlivých typů existujících zařízení. Pro úplnost jsme přidali i základní popis nového typu zařízení dle připravovaného zákona o službách péče o děti. V této souvislosti je důležité zdůraznit, že žádný zákon nepracuje s pojmem „firemní školka“. Jediné zařízení, které může být považováno za školku (správně mateřskou školu), je zařízení provozované dle školského zákona. Ten také umožňuje, aby zřizovatelem mateřské školy byl i zaměstnavatel, pak se jedná o tzv. „firemní školku“. Zařízení provozovaná dle jiných právních norem by pojem „školka“ neměla používat, proto dále v textu v obecné rovině pracujeme nejčastěji s pojmem „zařízení péče o předškolní děti“.

Tab. 1 Přehled „zařízení péče o předškolní děti“ a jejich charakteristika

	Mateřská škola	Živnostenská provozovna	Zařízení obecně platného právního charakteru	Dětská skupina
Právní forma (zákonná úprava)	školský zákon	živnostenský zákon	obecně platné předpisy v oblasti hygieny, stravování, požární a stavební oblasti	zákon o službách péče o děti
Zřizovatel	obce, kraje, právnické osoby, církve, neziskové organizace, zaměstnavatelé	fyzické a právnické osoby s živnostenským oprávněním	obce, kraje, státní instituce, církve, neziskové organizace, zaměstnavatelé	obce, kraje, státní instituce, církve, neziskové organizace, zaměstnavatelé
Právní úprava hygienických, provozních a bezpečnostních norem	ANO	ANO	ANO	ANO
Povinný výchovný nebo vzdělávací program	ANO – školní vzdělávací program	NE	NE	ANO – plán výchovné péče
Povinná kvalifikační kritéria pro pečující osoby	ANO	NE pro děti starší 3 let ANO pro děti mladší 3 let	NE	ANO

	Mateřská škola	Živnostenská provozovna	Zařízení obecně platného právního charakteru	Dětská skupina
Zákonem daný poměr počtu dětí a pečujících osob	ANO	NE	NE	ANO
Věk dětí	zpravidla od 3 let	volná živnost od 3 let vázaná živnost od 0 do 3 let	není upraveno	od 1 roku
Minimální a maximální počet dětí ve skupině/třídě	13–27	není upraveno	není upraveno	skupiny do 4 dětí skupiny do 12 dětí skupiny do 24 dětí
Zisk	NE, ale může být vybíráno „školovné“ pro pokrytí nákladů	ANO	NE, ale může být vybíráno „školovné“ pro pokrytí nákladů	NE, ale může být vybíráno „školovné“ pro pokrytí nákladů
Dotace na běžný provoz	ANO	NE	NE	NE
Daňové odpisy	ANO	NE	NE	ANO

2 Předškolní výchova a její význam pro dítě a rodinu

Základem úspěšného a zdravého vývoje dítěte je vývoj v úplné a funkční rodině. Rodiče dítě provázejí počátkem jeho života, dávají mu vzor a zázemí ke zdravému vývoji. Bohužel ne všechny vývojové potřeby dítěte mohou být naplněny v rodině. Člověk je tvor společenský a nedílnou součástí jeho vývoje je tzv. socializace. Tedy vývoj mezi lidmi. Poznávání sociálních norem, způsobu chování v různých situacích apod. Kritickým vývojovým obdobím v tomto smyslu je právě předškolní věk. Toto období se vymezuje různě, ale v širším pojetí ho můžeme chápat jako období od 3 let po nástup dítěte do školy (tj. 6–7 let). Bývá označováno jako „věk otázek“, „věk mateřské školy“, „první období vzdoru“ (Vágnerová, 1997). Celkově je toto období radostné pro dítě i rodiče a bývá označováno za vůbec nejpříjemnější fázi lidského života. „Období předškolní je nejpozoruhodnější etapou vývoje lidského jedince, spojuje vše, co bylo dítěti vrozeno s tím, co se výchovou a učením stane zlatým mostem k budoucí dospělé osobnosti. Je to doba, na kterou si již v dospělosti vzpomínáme, ke které se vracíme, která zanechává v naší paměti již mnohé stopy.“ (Lisá, Kňourková, 1986, s. 174). Proto je nutné věnovat velkou pozornost rozvoji dítěte ve všech oblastech, a to jak v rodině, tak mimo rodinu.

Školka – obecně jakékoliv předškolní vzdělávání – představuje velmi příznivý vliv na rozvoj i učení dítěte v dětství, ale nepochybně má pozitivní význam i pro jeho další životní etapy. Kvalitní a potřebám dítěte odpovídající výchovná péče, kterou poskytuje mateřská škola, je považována za významný počátek procesu celoživotního učení a vzdělávání, a tím i za jeden z důležitých předpokladů pozdějšího pracovního a životního uplatnění. V tomto smyslu by mělo být i snahou rodičů, aby i ve fungujících rodinách mělo dítě možnost navštěvovat nějaké zařízení předškolní výchovy. Jeho význam není ovšem pouze v tom, že rodič má čas na práci a dítě se tam možná něco naučí, ale i ve skutečnosti, že se dítě začíná pohybovat v sociálním světě. Učí se, jak fungují mezilidské vztahy, učí se rozumět instituci (školce) a pohybovat se v ní a vše ostatní, co mu žádná rodina nemůže poskytnout.

Častou obavou rodičů je možná šikana jejich dítěte nebo dopady špatného zacházení ze strany samotné instituce. Na tyto otázky je samo-

zřejmě třeba dbát a věnovat jim pozornost již při samotném výběru školky. Zajímat se o pověst instituce, odbornou i lidskou úroveň pedagogického personálu. Nicméně především je nutné připravit své dítě na to, že se ve velkém světě i v malé školce může setkat s věcmi, které v rodině nezná – závistí, hněvem, ale například i agresivitou. A právě „zkušební svět“ školky ve spolupráci se starostlivým rodičem, který svému dítěti naslouchá a je mu oporou, představuje nejlepší přípravu na základní školu i další budoucí život. V tomto ohledu lze možnost prožít alespoň rok ve školce považovat za neocenitelnou zkušenost, která může mít vliv na celý život dítěte. Každý rodič by se proto měl snažit své dítě v pravý čas do předškolního zařízení zapojit.

3 Jak založit soukromé zařízení péče o předškolní děti

Aktuální demografická situace je charakteristická pozvolným nárůstem počtu dětí předškolního věku. Přestože se někteří demografové zdráhají pro tento stav používat termín „babyboom“, je zjevné, že počet narozených dětí je výrazně vyšší než kapacita stávajících zařízení péče o předškolní děti. Počátkem devadesátých let 20. století došlo k celkovému poklesu počtu mateřských škol, ale i snížení kapacity fungujících zařízení. V podstatě zcela došlo k ukončení provozu jeslí, tedy jediné formalizované služby pečující o děti mladší 3 let. Zároveň jsou stávající veřejné služby tohoto charakteru nerovnoměrně rozmístěny a často je jich nedostatek nebo zcela chybí v místech, kde žijí rodiny s malými dětmi (např. nově vznikající satelitní městečka nebo rezidenční čtvrti). V této situaci je zcela logické, že obrovské poptávce rodičů po těchto službách se snaží vyjít vstříc soukromé subjekty s nabídkou nejrůznějších komerčních služeb péče o děti.

Pokud také zvažujete zřídit a provozovat zařízení služeb péče o děti, nabízí vám tato kniha základní informace z právní, provozní a finanční oblasti, které vám mohou pomoci vytvořit reálný podnikatelský plán. Zároveň získáte přehled v oblasti odborných zásad poskytování péče o předškolní děti, což je v tomto segmentu podnikání tou nejvýznamnější hodnotou. Tato kapitola je věnována tématům, která se přímo týkají problematiky zřízení soukromého zařízení péče o děti. Obecné legislativní, provozní, hygienické, finanční a odborné podmínky jsou pak podrobněji rozpracovány v dalších kapitolách, protože jsou v mnoha ohledech totožné s podmínkami, které musí splnit firemní zařízení péče o předškolní děti.

Na počátku vašich snah je potřeba především podrobně zmapovat situaci na trhu v místě, kde chcete své zařízení provozovat. Pouhá statisticky podložená existence cílové skupiny (rodičů s malými dětmi) není rozhodující. V této souvislosti je potřeba zejména zvážit určitou obezřetnost a konzervativnost rodičů v této oblasti. Od osob, kterým svěří své děti (ať už v rámci kolektivní nebo individuální péče) očekávají především zkušenosti a kladné reference, což pro vás při zahájení poskytování služeb může být obtížné. O to důležitější je volba dostatečně kvalifikovaného personálu, na jehož odbornosti a zkušenostech budete budovat svou reputaci.

Dále je potřeba si uvědomit, že pokud mají rodiče možnost využívat veřejných služeb (mateřských škol, případně dalších nekomerčních slu-

žeb v mateřských, rodinných centrech anebo komunitních centrech), většinou tak učiní. Ať už z finančních důvodů (veřejné služby jsou vždy výrazně levnější, než služby poskytované na komerčním základě), ale také proto, že jsou tyto služby pravidelně podrobovány externí kontrole veřejnými kontrolními orgány (Českou školní inspekcí, orgány veřejné kontroly zdraví apod.) a vzbuzují proto jejich důvěru.

Analýza trhu by se měla zaměřit především na následující oblasti, a to:

1. potenciální uživatele vašich služeb (rodiče předškolních dětí),
2. potenciální konkurenty na trhu,
3. potenciální partnery na trhu.

1. Potenciální uživatelé – očekávání rodičů

- a) Jaké služby v daném místě rodiče potřebují a přitom jim v současné době chybí (např. služby jednorázového a příležitostného hlídání dětí, péče o děti v domácnosti, péče o děti v době nemoci, zařízení pro pravidelnou a dlouhodobou docházku dětí)?
- b) Jaké věkové kategorie dětí by tyto služby měly sloužit (děti do věku 3 let, děti starší 3 let)?
- c) Jaké jsou provozní očekávání rodičů od vašich služeb (otevírací doba, prázdninový provoz, programová očekávání, tzn. „jen“ hlídání, nebo výukový program)?
- d) Jaká jsou očekávání rodičů v otázce výše plateb (tzn. kolik jsou ochotni/schopni za vámi nabízené služby platit a co považují za standard, který je v základní ceně, např. prodloužená otevírací doba, běžný výukový program během dne apod.)?
- e) Jaká by měla být předpokládaná kapacita zařízení (některé rodiče může odradit příliš velké zařízení, ale naopak i příliš malé zařízení, kde je možné, že v době zvýšené nemocnosti bude jen pár dětí, tudíž půjde jen těžko plnit výchovný program)?
- f) Jsou rodiče vůbec ochotni svěřovat své děti neveřejným službám a jaká očekávání od nich mají?

Očekávání rodičů je možné nejlépe zmapovat prostřednictvím přímého kontaktu. K setkání s rodiči lze využít formálního prostředí, např. klubovny mateřského centra, nebo neformálního prostředí, tzn. setkat se s rodiči tam, kde se přirozeně scházejí (např. na dětském hřišti apod.). Pokud sami v dané lokalitě žijete nebo máte osobní kontakty s cílovou skupinou, je možné využít i této cesty, včetně facebooku, internetu, e-mailu apod.