

IO 1 – Operativní standardy

SOP X - Šablona

LOGO	“Šablona SOP”
Vytvořeno	<i>Uvedte jméno autora</i>
Platné od	<i>Uvedte datum vytvoření SOP</i>
Vytvořeno pro	<i>Uvedte zaměstnance, případně role, pro které je SOP platné a jeho znalost nutná</i>
Aktualizováno	<i>Uvedte jméno osoby aktualizace SOP</i>
Datum aktualizace	<i>Uvedte datum aktualizace SOP</i>
Úvod <i>Tato část představuje kontext celé procedury, a to ve vazbě na předchozí, tak navazující aktivity.</i>	
Zdůvodnění <i>Zdůvodnění významnosti této procedury a jednotlivých kroků včetně definování cíle.</i> <i>Stanovený cíl odráží také měřitelné ukazatele, případně také postup jejich měření.</i>	
Postup <i>Jednotlivé kroky uvedené v chronologickém pořadí včetně navrhovaných formulací. Jednotlivé kroky jsou podřízeny stanovenému cíli.</i>	

Kritické body a nestandardní situace

Poslední část se věnuje popisu nestandardních situací, případně kritických bodů, včetně jejich možných řešení. Toto umožňuje komplexní pochopení problematiky. Jednotlivé aktivity jsou předmětem intenzivního tréninku, řešení problémů a tréninku empatie ve vazbě na péči o zákazníky.