# IO 1 – Operativní standardy

# SOP X - Šablona

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