

# IO 1 – Operatívne štandardy

## SOP X - Šablóna SOP

<b>LOGO</b>	<b>“Šablóna SOP”</b>
<b>Vytvorené</b>	<i>Uvedte meno autora</i>
<b>Platné od</b>	<i>Uvedte dátum vytvorenia SOP</i>
<b>Vytvorené pre</b>	<i>Uvedte zamestnanca, prípadne roly, pre ktoré je SOP platný a jeho znalost potrebná</i>
<b>Aktualizované</b>	<i>Uvedte meno osoby aktualizácie SOP</i>
<b>Dátum aktualizácie</b>	<i>Uvedte dátum aktualizácie SOP</i>
<b>Úvod</b>	
<i>Táto časť predstavuje kontext celého postupu vo vzťahu k predchádzajúcim a nasledujúcim činnostiam.</i>	
<b>Odôvodnenie</b>	
Odôvodnenie relevantnosti postupu a krokov vrátane vymedzenia cieľa.	
Stanovený cieľ odráža tiež merateľné ukazovatele, prípadne tiež postup ich merania.	
<b>Postup</b>	

*Jednotlivé kroky uvedené v chronologickom poradí vrátane navrhovaných formulácií. Jednotlivé kroky sú podriadené stanovenému cieľu.*

**Kritické body a neštandardné situácie**

*Posledná časť je venovaná opisu neštandardných situácií alebo kritických bodov vrátane ich možných riešení. To umožňuje komplexné pochopenie problematiky. Jednotlivé činnosti podliehajú intenzívnemu školeniu, riešeniu problémov a tréningu empatie vo vzťahu k starostlivosti o zákazníka.*