# IO 1 – Operatívne štandardy

# SOP X - Šablóna SOP

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