

IO 1 – Operatívne štandardy

SOP X - Šablóna SOP

LOGO	“Šablóna SOP”
Vytvorené	<i>Uvedte meno autora</i>
Platné od	<i>Uvedte dátum vytvorenia SOP</i>
Vytvorené pre	<i>Uvedte zamestnanca, prípadne roly, pre ktoré je SOP platný a jeho znalost potrebná</i>
Aktualizované	<i>Uvedte meno osoby aktualizácie SOP</i>
Dátum aktualizácie	<i>Uvedte dátum aktualizácie SOP</i>
Úvod <i>Táto časť predstavuje kontext celého postupu vo vzťahu k predchádzajúcim a nasledujúcim činnostiam.</i>	
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.