

DIN EN 16114:2011-12 (D)

Unternehmensberatungsdienstleistungen; Deutsche Fassung EN 16114:2011

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	7
4 Grundsätze	9
4.1 Allgemeines	9
4.2 Richtlinien	10
4.2.1 Regulatorischer Rahmen	10
4.2.2 Kommunikation	11
4.2.3 Ethik	11
4.2.4 Gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen	11
4.2.5 Fähigkeiten	11
4.2.6 Qualität	11
4.2.7 Garantien	11
4.2.8 Gesundheit und Sicherheit	11
4.3 Fortlaufende Evaluation und Verbesserung	12
5 Angebot	12
5.1 Allgemeines	12
5.2 Zweck	13
5.3 Auslöser	13
5.4 Ergebnis	13
5.5 Inhalte	13
5.5.1 Allgemeines	13
5.5.2 Sachlicher Zusammenhang	13
5.5.3 Abzuliefernde Leistungen	14
5.5.4 Herangehensweise und Arbeitsplan	14
5.5.5 Rollen und Verantwortlichkeiten	14
5.5.6 Geschäftsbedingungen	15
6 Durchführung	15
6.1 Allgemeines	15
6.2 Zweck	15
6.3 Auslöser	15
6.4 Ergebnis	16
6.5 Inhalte	16
6.5.1 Allgemeines	16
6.5.2 Verfeinerung des bestehenden Arbeitsplanes	16
6.5.3 Umsetzung des Arbeitsplanes	16
6.5.4 Auftragsteuerung und -überwachung	17
6.5.5 Genehmigung und Akzeptanz	18
7 Abschluss	18
7.1 Allgemeines	18
7.2 Zweck	19
7.3 Auslöser	19
7.4 Ergebnis	19
7.5 Inhalt	19
7.5.1 Gesetzliche und vertragliche Angelegenheiten	19
7.5.2 Abschließende Evaluation und Verbesserung	20

7.5.3	Administrative Angelegenheiten	20
7.5.4	Kommunikation	21
7.5.5	Offene Punkte von untergeordneter Bedeutung	21
Anhang A	(informativ) Beispiele ethischer Leitlinien für Unternehmensberatungen	22
Anhang B	(informativ) Beispiele von Werten für Unternehmensberatungen	23
Anhang C	(informativ) Beispiel für den Inhalt einer Aussage zur gesellschaftlichen Verantwortung des Unternehmens	24
Anhang D	(informativ) Beispiele von Evaluationskriterien	25
Literaturhinweise	26