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**