

# 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

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