

# Qualität der Beratung

## Vollversion

### SELBSTERKLÄRUNG

## Selbstcheck Qualität der Beratung

Das Unternehmen

Claudia Schleicher I Engagement & Change  
Goldlackstr. 7a  
40627 Düsseldorf

erklärt, dass es nach dem Selbstcheck „Qualität der Beratung“ und der damit verbundenen systematischen und strukturierten Arbeitsweise geführt wird.

Die Selbsterklärung basiert auf der Selbstbewertung vom 18.12.2020 mit der Dokumentennummer ClaudiaSchleicherIEngagement&Change18-12-2020

Die Selbstbewertung wurde von der Geschäftsführung auf Grundlage des Selbstchecks Qualität der Beratung durchgeführt.

Ort | Datum

Unterschrift Geschäftsführer

Die Selbsterklärung ist nur gültig mit der Selbstbewertung und ist befristet auf maximal 2 Jahre.

## ERGEBNISSE UND UMSETZUNG

### Meine Maßnahmen

Letzte Änderung: 18.12.2020

#### BAUSTEIN 1.1 GRUNDWERTE DER EIGENEN BERATUNG

##### THEMA

##### HANDLUNGSBEDARF

##### MEINE MAßNAHMEN

##### 1.1.1 Menschenbild

Ich höre erst einmal allen Beteiligten im Beratungsprozess zu und nehme alle Aussagen ernst. Ich trete nicht als Besserwisser auf. Für mich sind die Unternehmensführung sowie die Beschäftigten oftmals die eigentlichen Experten für ihr Unternehmen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.2 Ehrlichkeit**

Ich kenne die Grenzen meines Beratungswissens und sage ehrlich, wenn ich etwas nicht weiß (oder kann), weil ich nur so authentisch bleibe.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.3 Zuverlässigkeit (Seriosität)**

Auf meine Zusagen kann sich der Klient verlassen. Wenn ich zum Beispiel eine Vereinbarung nicht einhalten kann, teile ich das rechtzeitig unter Nennung der Gründe dem Klienten mit.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.4 Neutralität und Unabhängigkeit**

Ich vertrete nicht ungenannt Interessen Dritter. Ich nehme keine finanziellen oder materiellen Zuwendungen an, die meine Unabhängigkeit gefährden und dem Klienten nicht bekannt sind.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.5 Vertraulichkeit**

Meine Klienten können sich darauf verlassen, dass ich keine internen Informationen und personenbezogenen Daten an Dritte weitergebe und alle Vorgänge vertraulich behandelt werden. Das gilt auch für Beschäftigte in meinem eigenen Beratungsbetrieb, es sei denn sie sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.6 Informationelle Selbstbestimmung**

Ich achte und garantiere Datensicherheit und Datenschutz sowie die Nutzungsrechte von Daten (Datensouveränität).

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.7 Hilfe zur Selbsthilfe**

Ich erarbeite gemeinsam mit dem Klienten unternehmensspezifische Lösungen und präsentiere keine fertigen Lösungen „von der Stange“.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.8 Eigenverantwortlich**

Ich arbeite grundsätzlich eigenverantwortlich und akzeptiere keine Einschränkung meiner Unabhängigkeit durch Erwartungen und/oder Leistungen Dritter. Bei geförderter Beratung akzeptiere und befolge ich die Förderbedingungen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.9 Glaubwürdigkeit**

Ich verspreche nur das, was ich halten kann. Ich mache die Grenzen meiner Leistung schon zu Beginn des Beratungsprozesses deutlich und weise darauf hin, wenn sich eine Beratung nicht lohnen sollte.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.10 Verantwortung**

Ich übernehme Verantwortung für meine Empfehlungen, Aktivitäten und die daraus resultierenden Folgen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.11 Rechtskonformität**

Grundlage für meine Beratung sind die Gesetze, rechtlichen Bestimmungen, Normen und Standards, die für die Beratung gültig sind. Ich handele so, dass ich den Berufsstand nicht in Misskredit bringen könnte.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.12 Interessenskollision**

Ich berate keinen Klienten und – in derselben Sache – einen anderen mit widerstreitenden Interessen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.1.13 Honorargestaltung**

Um meine Beratungsqualität und die der Branche abzusichern, beteilige ich mich nicht am Billigpreiswettbewerb. Ich berechne für den Klienten nachvollziehbare Honorare.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**BAUSTEIN 1.2 SELBSTVERSTÄNDNIS DER EIGENEN BERATUNG**

**THEMA**

**HANDLUNGSBEDARF**

**MEINE MAßNAHMEN**

**1.2.1 Leitbild**

Meine Beratung folgt einem Leitbild. Das meinem Beratungsansatz zugrunde liegende Leitbild und mein damit verbundenes Selbstverständnis sind mir bewusst und ich kann es verständlich erläutern.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.2 Rollenverständnis**

BeraterInnen übernehmen im Beratungsprozess Rollen. Ich reflektieren die von mir eingenommenen Rollen und kann sie beschreiben.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.3 Vielfalt**

In meiner Beratung achte ich auf Meinungsvielfalt und Gleichheit. Ich diskriminiere niemanden hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, sexueller Orientierung/Identität, Behinderung (physische und/oder psychische Fähigkeiten), ethnischer Herkunft sowie Nationalität, Religion und Weltanschauung.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.4 Respekt**

Ich schaffe während meiner Beratung eine Atmosphäre, die auf Respekt, Wertschätzung und Transparenz basiert – auch um ein Vertrauensklima zum Klienten entstehen zu lassen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.5 Erfolgsverständnis der Beratung**

Eine gelungene Beratung ist für mich eine Beratung, die für den Klienten einen optimalen und erreichbaren Nutzen hat, weil sie ihm geholfen hat, eigene Entscheidungen besser zu treffen und zielgerichtet umzusetzen (Klientenzufriedenheit).

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.6 Ergebnisorientierung**

Ich entwickle gemeinsam mit dem Klienten eine klare Vorstellung davon, was durch die von mir angebotene Beratungsarbeit bzw. -leistung erreicht werden kann aber auch wo die Grenzen sind.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.7 Transparenz**

Ich erkläre transparent und verständlich meine Vorgehensweise und stimme sie mit dem Klienten ab. Dazu gehört auch, sich über (Berater- und Klienten-) Rollen und Prozesse zu verständigen und sie zu klären.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.8 Prozess- und Systemorientiert**

Ich betrachte die Ursachen von Gestaltungsproblemen nicht monokausal, sondern systemisch und prozessorientiert, um gemeinsam mit den Klienten wirkungsvolle Lösungen zu finden.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.9 Zukunftsfähigkeit**

Ich achte darauf, dass im Beratungsprozess die Chancen und Gefahren beim Klienten systematisch betrachtet und berücksichtigt werden und dass kontinuierlich entsprechende Verbesserungs- und Innovationsprozesse eingeleitet werden.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.10 Kundenorientierung**

Bei der Problemlösung denke ich aus der Perspektive des Klienten, ohne die Unabhängigkeit meines Denkens aufzugeben (Spannungsverhältnis von Nähe und Distanz wahren).

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.2.11 Budgetverlässlichkeit**

Ohne vorherige Abstimmung mit dem Auftraggeber überschreite ich grundsätzlich nicht den vereinbarten Kostenrahmen (Festpreis, Budgetrahmen).

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**BAUSTEIN 1.3 ANSPRUCH AN MEINE BERATUNG**

**THEMA**

**HANDLUNGSBEDARF**

**MEINE MAßNAHMEN**

**1.3.1 Grundverständnis**

Ich fördere ganzheitlich menschengerechte, nachhaltige und produktive sowie wirtschaftliche Prozesse beim Klienten.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**1.3.2 Beteiligung**

Ich unterstütze eine Grundeinstellung beim Klienten, in der Führungskräfte und Beschäftigte beteiligt werden. Ich decke problematische Spannungsfelder, Machtverhältnisse, Konflikte und Abhängigkeiten auf.

Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Handlungsbedarf

Verantwortlich:

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**1.3.3 Sicherheit, Gesundheit, Umweltschutz**

Ich fördere sichere, gesundheitsgerechte und nachhaltige Arbeitsbedingungen sowie Prozesse beim Klienten, damit die Menschen zufrieden und leistungsbereit arbeiten.

Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Handlungsbedarf

Verantwortlich:

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**1.3.4 Gesellschaftliche Verantwortung**

Ich nehme meine gesellschaftliche Verantwortung wahr, indem ich das Engagement für die Zivilgesellschaft, für mittelständische Unternehmen, für nachhaltiges und gesundheitsgerechtes Verhalten sowie für ein tolerantes Miteinander und ein demokratisches Bewusstsein fördere und stärke.

Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Handlungsbedarf

Verantwortlich:

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**1.3.5 Seriöse Geschäftsführung**

Ich führe mein Beratungsunternehmen nach dem Grundsatz ordnungsgemäßer Geschäftsführung (wie Planungs- und Kontrollsystem, Risikobewertung, Qualitätssicherung, ökonomische Zweckmäßigkeit, sozial-ethische Zuträglichkeit). Ich betreibe eine seriöse Werbung.

Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Handlungsbedarf

Verantwortlich:

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**BAUSTEIN 1.4 GRUNDLAGEN MEINER BERATUNG**

**THEMA**

**HANDLUNGSBEDARF**

**MEINE MAßNAHMEN**

**1.4.1 Beratungsschwerpunkte**

Meine Kompetenzfelder sind konkret schriftlich formuliert und ratsuchenden Unternehmen zugänglich (zum Beispiel Fachkenntnisse, Branchenkenntnisse, methodische Kenntnisse).

Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Handlungsbedarf

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

- Zurzeit kein Handlungsbedarf

**1.4.2 Eignung**

Ich übernehme nur Aufträge, wenn ich über die dafür erforderlichen Kompetenzen (Fähigkeiten, Kenntnisse, Erfahrungen) und die zur Bearbeitung erforderliche Zeit verfüge. Ich nehme Aufträge nur an, wenn meine Arbeit Vorteile bzw. einen klaren Nutzen („Wohlberatenheit“) für den Klienten bringt.

- Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

- Handlungsbedarf

Verantwortlich:

- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**1.4.3 Gesicherte Inhalte**

Um gesicherte und aktuelle Inhalte zu vermitteln, orientiere ich mich an neuen beratungsspezifischen Diskussionen sowie Publikationen und nutze wissenschaftliche Erkenntnisse, Praxisvereinbarungen, Standards (wie zum Beispiel die OM-Checks/Praxisvereinbarungen, DIN-ISO-Normen, rechtliche Regelungen).

- Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

- Handlungsbedarf

Verantwortlich:

- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**1.4.4 Digitale Technologien in der Beratung**

Ich weiß, dass sich der Beratungsprozess durch künstliche Intelligenz und digitale Technologien verändern wird (zum Beispiel Kollaborations-Tools). Ich habe Kriterien, wie ich diese Technologien nutzen kann, welche Vorteile sie haben und wo ihre Grenzen sind.

- Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

- Handlungsbedarf

Verantwortlich:

- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**1.4.5 Vorzeitige Beendigung des Auftrags**

Ich trete von dem Auftrag zurück, wenn meine Unabhängigkeit, Qualität oder Integrität beeinträchtigt oder in Zweifel gezogen werden.

- Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

- Handlungsbedarf

Verantwortlich:

- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**1.4.6 Haftpflicht**

Für eventuelle Vermögensschäden durch meine Beratung habe ich eine entsprechenden Versicherung.

- Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

- Handlungsbedarf

Verantwortlich:

- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**1.4.7 Verbesserungsprozess**

Ich verbessere meine Beratungsleistungen fortlaufend. Dazu nutze ich systematisch Rückmeldungen der Klienten, Evaluationen von Beratungsaufträgen sowie Wirksamkeitskontrollen von umgesetzten Maßnahmen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**BAUSTEIN 1.5 KOOPERATION**

**THEMA**

**HANDLUNGSBEDARF**

**MEINE MAßNAHMEN**

**1.5.1 Einbindung von Kollegen**

Bei der Auftragsklärung und im laufenden Beratungsprozess prüfe ich, wie sinnvoll und angemessen eine fachübergreifende Zusammenarbeit mit anderen Beratenden für den Klienten ist.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.5.2 Ergänzende Beratungsangebote einbinden**

Um meinen Klienten zusätzlichen Mehrwert zu verschaffen und zu binden, weise ich auch auf Beratungsleistungen ohne Zusatzkosten hin wie zum Beispiel Beratungsangebote der Kammern, der Unfallversicherungsträger, der Krankenkassen, der Arbeitsagenturen, Rentenversicherung.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**1.5.3 Erfahrungsaustausch**

Ich nutze Erfahrungsaustausch mit anderen Kollegen zur Weiterbildung und zur eigenen Reflexion (zum Beispiel gemeinsame Workshops, Austauschtreffen, kollegiale Supervision oder kollegiale Fallberatung).

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**BAUSTEIN 2.1 VORBEREITUNG DES AUFTRAGES**

**THEMA**

**HANDLUNGSBEDARF**

**MEINE MAßNAHMEN**

**2.1.1 Kontaktaufnahme**

Ich biete ein kostenloses Vorgespräch an, damit der Klient mich, meine Methoden und Vorgehensweisen kennenlernen kann. In

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:



dem Vorgespräch stelle ich meine Kompetenzen und Referenzen dar.

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**2.1.2 Bedarfsermittlung**

Ich kläre mit dem Klienten, welche Bedarfe, Wünsche und Erwartungen er bezüglich der Beratung besitzt und welche konkreten Leistungen er von mir erwarten kann, zum Beispiel Nutzung der INQA-Checks, insbesondere Kurzeinstiege der Checks.

Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Handlungsbedarf

Verantwortlich:

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**2.1.3 Auftragsklärung**

Ich lege gemeinsam mit dem Klienten die zu diesem Zeitpunkt erkennbaren Eckpunkte und die Qualitätsvorstellungen sowie Inhalt, Art und Umfang der zukünftigen Beratung fest:

- Zielsetzung der Beratung
- Beratungsrollen
- Methoden der Beratung
- Phasen und Schritte der Beratung
- Projektsteuerung und Evaluation (Erfolgskontrolle)
- involvierte Führungskräfte und Beschäftigte
- eventuelle Einbindung des Betriebsrates/Personalrates und anderer Interessenvertretungen (wie Gleichstellungsbeauftragte, Schwerbehindertenvertretung)
- Zeitrahmen der Beratung
- benötigte Daten und Unterlagen
- Kostenhöhe und verfügbares Budget

Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Handlungsbedarf

Verantwortlich:

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**2.1.4 Abgleich der Qualitätsvorstellungen**

Ich gleiche mit dem Klienten die auf die Beratungsziele (Inhalt, Art und Umfang) bezogenen Qualitätsvorstellungen ab, damit dessen Erwartungen den Möglichkeiten und dem zur Verfügung stehenden Budget entsprechen.

Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Handlungsbedarf

Verantwortlich:

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**2.1.5 Risikoabschätzung**

Ich analysiere auf Grundlage der mir aus der Auftragsklärung zur Verfügung stehenden Informationen die Risiken des Auftrages und schätze die Erfolgswahrscheinlichkeit ab. Dabei berücksichtige ich auch wechselseitige

Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Handlungsbedarf

Verantwortlich:

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

Akzeptanz, Verfügbarkeit und passende Kompetenzen.

**2.1.6 Angebot**

Auf dieser Grundlage formuliere ich ein detailliertes und nachvollziehbares schriftliches Beratungsangebot. Im Angebot sollte neben den Punkten aus der Auftragsklärung zudem folgendes berücksichtigt werden: Honorar und Zahlungskonditionen, Honorierung von Zusatzleistungen, Start der Beratung, Datenschutz, AGB, konkrete Terminplanung, Nutzungsrechte, Verschwiegenheitspflichten und Ausstiegsklausel.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**BAUSTEIN 2.2 VERTRAG UND ARBEITSPLANUNG**

**THEMA**

**HANDLUNGSBEDARF**

**MEINE MAßNAHMEN**

**2.2.1 Vertrag**

Ich schließe für jeden Beratungsauftrag einen Vertrag ab, in dem sich die Angebotspositionen wiederfinden. Die Zielvorgaben sind konkret und zeitlich gegliedert dargelegt.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.2.2 Art und Weise der Zusammenarbeit**

Ich vereinbare gemeinsam mit dem Klienten, wie wir im Beratungsprozess miteinander kommunizieren und umgehen wollen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.2.3 Arbeitsplanung**

Ich plane den Ablauf des Projektes detailliert und stimme die Planung mit dem Auftraggeber/Klienten ab. Bei der Planung berücksichtige ich unter anderem:

- Konkretisierung der Ziele der Beratung (mit Teilzielen, Meilensteine)
- Inhalte der Beratung/des Beratungsprozesses
- Methodik (methodisches Vorgehen)
- Daten, Informationen und technische (Hilfs-) Mittel der Beratung

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

- Organisation: Vorgehensweise im Beratungsprozess
- Entscheidungsprozesse und/oder Entscheidungsgremien
- Kommunikationswege und -verfahren mit dem Klienten (inkl. Medien)
- Personal/Ansprechpartner beim Klienten (auch Mitarbeitervertretung)
- Verantwortlichkeiten des Personals beim Klienten
- Detaillierte Zeitplanung des Beratungsprozesses
- An-/Abnahmeschritte (Meilensteine, Zwischenergebnisse)
- Ankündigungen von/ Umgang mit Verzögerungen
- Verfahren bei Vertragsabweichungen
- Fortlaufende Dokumentation des Beratungsprozesses

**2.2.4 Ressourcensteuerung**

Ich vereinbare gemeinsam mit dem Auftraggeber, welche Zeit-, Personal-, Material-, Raum- und Finanzressourcen für die Realisierung der Arbeitsplanung erforderlich sind und bereitgestellt werden müssen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.2.5 Auftragsüberwachung**

Parallel zur Projektplanung lege ich gemeinsam mit dem Auftraggeber fest, von wem und wie Entscheidungen (zum Beispiel verantwortliche Personen) getroffen und wie die Arbeitsschritte überprüft werden (zum Beispiel ein Leitungs- und Steuerungsverfahren, Festlegung von Meilensteinen, Lösungslandkarten, digitale Kontrolle in Echtzeit).

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**BAUSTEIN 2.3 DURCHFÜHRUNG DES AUFTRAGS**

**THEMA**

**HANDLUNGSBEDARF**

**MEINE MAßNAHMEN**

**2.3.1 Analyse und Einstieg**

Bei der Datensammlung und Analyse der Ausgangssituation versuche ich möglichst die Sichtweisen aller Betroffenen einzubeziehen. Dabei nutze ich zur Analyse der Situation qualitätsgesicherte

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

Instrumente wie zum Beispiel die OM-Praxis-Checks ([www.offensive-mittelstand.de](http://www.offensive-mittelstand.de)) oder Instrumente der Fach- und Berufsverbände.

**2.3.2 Sicherheit, Gesundheit, Umweltschutz**

Ich achte darauf, dass bei dem Projekt die notwendigen Maßnahmen zum sicheren und gesundheitsgerechten Arbeiten eingehalten werden. Ich achte auch darauf, dass die im Beratungsprojekt festgelegten Maßnahmen für das Unternehmen des Klienten den Anforderungen an Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz entsprechen. Falls erforderlich, weise ich auf den Nutzen und die Notwendigkeit einer Gefährdungsbeurteilung hin beziehungsweise veranlasse sie (zum Beispiel bei psychischen und physischen Belastungen für Führungskräfte und Beschäftigte – gegebenenfalls Fachkraft für Arbeitssicherheit und Betriebsarzt hinzuziehen).

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Dringender Handlungsbedarf

Handlungsbedarf

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.3.3 Maßnahmenentwicklung**

Die erforderlichen Maßnahmen im Unternehmen des Klienten erarbeite ich je nach Projektinhalt und -aufbau gemeinsam mit den Beschäftigten und den Führungskräften. Die verbindliche Festlegung von Maßnahmen erfolgt immer durch die Verantwortlichen im Unternehmen.

Dringender Handlungsbedarf

Handlungsbedarf

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.3.4 Klienten handlungsfähig machen**

Ich gebe Hilfe zur Selbsthilfe. Ich lege den Beratungsprozess so an, dass die Beteiligten im Unternehmen des Klienten die Maßnahmen eigenständig und eigenverantwortlich umsetzen können.

Dringender Handlungsbedarf

Handlungsbedarf

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.3.5 Risikobetrachtung (Chancen und Gefahren)**

Die Risiken, die durch meine Beratung für das Unternehmen des Klienten und auch für mich auftreten können, analysiere und beurteile ich fortlaufend, um Chancen gezielt zu nutzen und Gefahren minimieren, überwachen und kontrollieren zu können.

Dringender Handlungsbedarf

Handlungsbedarf

Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.3.6 Kontinuierliche Verfeinerung der Arbeitsplanung**

Ich überprüfe regelmäßig die Arbeitsplanung (Kontrolle der Leistungen) und verfeinere bei Bedarf die Planung gemeinsam mit dem Klienten. Eventuelle Auswirkungen von Änderungen der Planung stimme ich mit dem Klienten ab und vereinbare Anpassungen der Ressourcen (wie Zeit, Kosten, Personal, usw.), bevor ich sie umsetze.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.3.7 Unvorhersehbare Änderungen und Wünsche des Klienten**

Ich weise den Klienten darauf hin, wenn sich durch kurzfristig auftretende, unvorhersehbare Änderungen im Beratungsablauf oder durch zusätzliche Wünsche des Klienten der vereinbarte Umfang der Beratungsleistung verändert. So kann der Klient abschätzen, wie sich die Änderungen beziehungsweise seine Wünsche auf Kosten und Termine auswirken. Ich führe die Änderungen erst dann durch, wenn wir Leistung, Aufwand, Zeit und Kosten geklärt und vereinbart haben.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.3.8 Terminprobleme**

Ich informiere den Klienten rechtzeitig, wenn sich bei mir Terminverschiebungen ergeben und vereinbare mit ihm das weitere Vorgehen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.3.9 Schwachstellen in meiner Beratung und kontinuierliche Verbesserung**

Durch Hinweise aus Gesprächen und Rückmeldungen vom Klienten versuche ich schon während des Beratungsprozesses, Schwachstellen in meiner Arbeit heraus zu finden. Ich lege Maßnahmen zur Verbesserung fest. Dazu gehören auch die fortlaufende Überprüfung und Verbesserung der Kommunikationswege im Projekt.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.3.10 Begleitende Umsetzung**

Ich prüfe, wie ich die eigenständige Umsetzung beim Klienten sichern kann beziehungsweise inwieweit ich die

- Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Umsetzung begleiten muss. Ich strebe eine abnehmende Intensität meiner Beratung an. Ich gebe Hilfe zur Selbsthilfe.

- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**2.3.11 .Konfliktfälle durch den Beratungsprozess**

Ursachen für Konflikte oder Missverständnisse, die durch meine Beratung entstehen, spreche ich offen an. Ich versuche, sie bereits im Entstehungsprozess gemeinsam mit den Betroffenen und Beteiligten zu lösen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:   
 Verantwortlich:   
 Beginn:  Kontrolle:

**2.3.12 Konfliktfälle beim Klienten**

Konflikte im Unternehmen des Klienten, die meine Beratungsleistung tangieren, spreche ich beim Klienten an (Tabuisierung vermeiden). Ich biete weitere Unterstützung an. Falls möglich versuche ich, den Konflikt gemeinsam mit dem Klienten zu lösen bzw. einer Lösung zuzuführen. Ich rege gegebenenfalls an, weitere Experten hinzu zu ziehen (zum Beispiel Mediatoren). Ich kenne dabei die Grenzen meiner Kompetenzen und beachte die notwendige Abgrenzung gegenüber anderen Fachbereichen (wie zum Beispiel Rechtsberatung, Heilberufe, Psychologen, Steuerberater).

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:   
 Verantwortlich:   
 Beginn:  Kontrolle:

**BAUSTEIN 2.4 ABSCHLUSS DES AUFTRAGS**

**THEMA**

**HANDLUNGSBEDARF**

**MEINE MAßNAHMEN**

**2.4.1 Evaluation**

Ich bewerte nach jeder Beratung den Erfolg des Projektes anhand der im Auftrag vereinbarten Kriterien. Kriterien für die Evaluation können zum Beispiel sein:

- Entwicklung neuer Dienstleistungen,
- Verfahrenseffektivität,
- Verfahrensverbesserungen,
- bessere Nutzung der Ressourcen,
- Einsatzbereitschaft der Beschäftigten,
- Verkaufskontakte,
- Zufriedenheit des Klienten.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:   
 Verantwortlich:   
 Beginn:  Kontrolle:

Ich dokumentiere die Ergebnisse der

Evaluation.

**2.4.2 Ergebnisbericht**

Ich dokumentiere die Beratungsergebnisse in einem schriftlichen Bericht. Dieser Bericht enthält mindestens

- Unternehmensbeschreibung
- Auftragsbeschreibung
- die Ergebnisse der Unternehmensanalyse,
- die festgestellten Handlungsbedarfe,
- die Ergebnisse der umgesetzten Maßnahmen

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

weitere noch umzusetzende Maßnahmen.

**2.4.3 Referenzkunden**

Abschlussgespräch und Abnahme der Beratungsleistung Ich führe am Ende jedes Beratungsprojektes ein Abschlussgespräch mit dem Klienten, um die Beratung noch einmal gemeinsam zu bewerten und die erbrachten Leistungen abschließend abzunehmen. Ich erfrage ein persönliches Feedback zu meiner Person.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.4.4 Referenzkunden**

Ich frage den Klienten ob er bereit wäre, sich mit Namen, Firmendaten und Beratungsthemen für mich als Referenzgeber zur Verfügung zu stellen.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**2.4.5 Nachbetreuung**

Ich kontaktiere nach Abschluss des Beratungsprojektes den Klienten (zum Beispiel nach 3 oder 6 Monaten), um zu erfahren, wie der Stand der Umsetzung ist und welche weiteren Effekte eingetreten sind.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**BAUSTEIN 3.1 KOMPETENZANFORDERUNGEN AN DIE BERATUNG**

**THEMA**

**HANDLUNGSBEDARF**

**MEINE MAßNAHMEN**

**3.1.1 Grundvoraussetzung**

Ich besitze als Grundvoraussetzung für eine qualifizierte Beratung einen

- Hochschulabschluss oder

- Dringender Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

- einen vergleichbaren Abschluss oder
- eine Ausbildung mit mindestens fünf Jahren Berufserfahrung.

- Handlungsbedarf
- 
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Beginn:  Kontrolle:

**3.1.2 Berufserfahrung**

Zusätzlich zu den Grundvoraussetzungen verfüge ich über fünf Jahre Berufserfahrung und kenne mich mit den Abläufen und Problemen in der Arbeitswelt aus.

- Dringender Handlungsbedarf
- 
- Handlungsbedarf
- 
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**3.1.3 Referenzen**

Ich kann drei differenzierte Referenzen aus den letzten zwei Jahren über meine Beratungstätigkeit von unterschiedlichen Unternehmen vorweisen (Ansprechpartner mit Telefonnummer, Kurzbeschreibung der Beratung/Aufgabenstellung, Begründung der Zufriedenheit des Klienten).

- Dringender Handlungsbedarf
- 
- Handlungsbedarf
- 
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**3.1.4 Stand der Fachdiskussion kennen**

Um überzeugend und innovativ beraten zu können, muss ich den Stand der fachbezogenen und/oder wissenschaftlichen Diskussion in meinem Beratungsfeld kennen. Aus diesem Grund informiere ich mich fortlaufend über neue fachliche Publikationen, wissenschaftliche Erkenntnisse und Studien in meinem Beratungsfeld.

- Dringender Handlungsbedarf
- 
- Handlungsbedarf
- 
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**3.1.5 Reflexion**

Ich werte die Erfahrungen meiner Beratungsprozesse regelmäßig aus und überlege, welche Kompetenzen ich ausbauen sollte.

- Dringender Handlungsbedarf
- 
- Handlungsbedarf
- 
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**3.1.6 Zusätzliche Qualifikationsnachweise**

Ich kann neben den oben genannten Grundvoraussetzungen zertifizierte Weiterbildungen in meinen Beratungsfeldern nachweisen – zum Beispiel über neue Erkenntnisse zum eigenen Fachthema, Kommunikation, Coaching, Prozessberatung.

- Dringender Handlungsbedarf
- 
- Handlungsbedarf
- 
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:



**3.1.7 Zertifikate und Autorisierungen**

Ich kann über Zertifizierungen und Autorisierungen darstellen, dass ich Qualitätsstandards erfülle – wie zum Beispiel QM-Zertifizierung, Zertifizierungen der Verbände, KfW runder Tisch, unternehmensWert:Mensch, Offensive-Mittelstands-Berater, DEX-Berater, BAFA etc.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle:

**3.1.8 Verbandsmitgliedschaften**

Ich dokumentiere in meiner öffentlichen Darstellung meine Mitgliedschaften in Verbänden und in Netzwerken zur Beratungsqualität, um sichtbar zu machen, dass ich mich für meine Berufsgruppe und die Gesellschaft engagiere und den jeweiligen Qualitätsanforderungen entspreche bzw. diese aktiv mitgestalte.

- Dringender Handlungsbedarf
- Handlungsbedarf
- Zurzeit kein Handlungsbedarf

Priorität:

Verantwortlich:

Beginn:  Kontrolle: