

Plenum 8.11.2018 – Berlin

TO 8: Selbstcheck „Qualität der Beratung“



**OFFENSIVE
MITTELSTAND**
GUT FÜR DEUTSCHLAND



Qualitätskriterien für UnternehmensberaterInnen –
gute Beratung für den Mittelstand

Plenum 8.11.2018 – Berlin

TO 8: Selbstcheck „Qualität der Beratung“



OFFENSIVE
MITTELSTAND
GUT FÜR DEUTSCHLAND



OM Qualitätskriterien „Qualität der Beratung“

Erstellt von der Arbeitsgruppe „Qualitätssicherung“

Joachim Behrendt (Bundesverband Die KMU-Berater)

Oleg Cernavin (Stiftung "Mittelstand - Gesellschaft – Verantwortung“)

Boje Dohrn (IBWF - Institut für Betriebsberatung, Wirtschaftsförderung und -forschung e.V.)

Hans-Jürgen Dorr (Demografie-Experten e.V. (DEx))

Claus Heitzer (BeraterNetzwerk)

Dr. Annette Icks (Institut für Mittelstandsforschung Bonn)

Andreas Ihm (itb Institut für Technik der Betriebsführung)

Karlheinz Kalenberg (VDSI Verband für Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz bei der Arbeit e. V.)

Dr. Friedhelm Keuken (G.I.B. - Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung mbH)

Prof. Dr. Oliver Kruse (Hochschule der Deutschen Bundesbank)

Dr. Achim Loose (Kompetenzzentrum Netzwerkmanagement)

Bruno Schmalen (BDVT e.V. - Berufsverband für Training, Beratung und Coaching)

Achim Sieker (Bundesministerium für Arbeit und Soziales)

Angelika Stockinger (OM-Netzwerk Baden-Württemberg)

Christian Wilken (Fachhochschule des Mittelstands).

Plenum 8.11.2018 – Berlin

TO 8: Selbstcheck „Qualität der Beratung“



**OFFENSIVE
MITTELSTAND**
GUT FÜR DEUTSCHLAND



OM Qualitätskriterien „Qualität der Beratung“

Warum haben sich so viele OM-Mitglieder dem Thema Qualität der Beratung über ein Jahr lang gewidmet?

„Die Intransparenz, die fehlenden Standards für die Qualifikation von Beratern und die Qualität der Beratungsleistung verhindern eine objektive Beurteilung von Unternehmensberatungsleistungen“

„... eine hohe Qualität der Beratung zu ermöglichen und Beratern sowie kleinen und mittleren Unternehmen Hilfen an die Hand zu geben, mit denen diese die Qualität der Beratung einschätzen können“

OM Qualitätskriterien „Qualität der Beratung“

Was soll erreicht werden?

- Die gemeinsamen Vorstellungen der Qualität der Beratung konkret sichtbar machen.
- Die Qualität der Beratung durch Unternehmensberater weiterentwickeln.
- Dem Berater ein Instrument zur Verfügung stellen, um die Qualität seiner Beratung zu überprüfen und sich weiterzuentwickeln.
- Eine Hilfe zur Reflektion der eigenen Beratungsaktivitäten geben.
- Gesellschaftliche Verantwortung des Beraters sich selbst sichtbar und dem Klienten deutlich machen.
- Vor unqualifizierten Beratern schützen.
- Unsere Kriterien für das Berufsbild des Beraters sichtbar und für Klienten nachvollziehbar machen.
- Die Bereitschaft zur Kooperation mit Beratern aus anderen Kompetenzbereichen fördern.

Plenum 8.11.2018 – Berlin

TO 8: Selbstcheck „Qualität der Beratung“



**OFFENSIVE
MITTELSTAND**
GUT FÜR DEUTSCHLAND



OM Qualitätskriterien „Qualität der Beratung“

Grundlagen

DIN EN 16114:2011-12
Unternehmensberatungsdienstleistungen

ISO 20700-2017 (E)
Guidelines for management consultancy services

**Qualitätsleitbilder von Berufs- und Fachverbänden der
freien Berater**

OM Qualitätskriterien „Qualität der Beratung“

Wie kann man mit dem Selbstcheck arbeiten?

1.1 Grundwerte der eigenen Beratung	
Beschreibung der guten und angestrebten Beratungspraxis ¶	Handlungsbedarf
Überprüfen Sie sich selbst:	
= zur Zeit kein Handlungsbedarf... = Handlungsbedarf... = dringender Handlungsbedarf	
<u>Menschenbild</u> : 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.	¶
<u>Ehrlichkeit</u> : Ich kenne die Grenzen meines Beratungswissens und sage ehrlich, wenn ich etwas nicht weiß (oder kann), weil ich nur so authentisch bleibe.	¶
<u>Zuverlässigkeit (Seriosität)</u> : Auf meine Zusagen kann sich der Klient verlassen. Wenn ich zum-	¶

<u>Gesellschaftliche Verantwortung</u> : 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.	¶
Maßnahmen/Bemerkungen: ¶	
¶	
¶	

Plenum 8.11.2018 – Berlin

TO 8: Selbstcheck „Qualität der Beratung“



**OFFENSIVE
MITTELSTAND**
GUT FÜR DEUTSCHLAND



OM Qualitätskriterien „Qualität der Beratung“

Inhalt

1. Grundlagen: Leitbild, Selbstverständnis, Rolle und Anspruch

- 1.1 Grundwerte der eigenen Beratung
- 1.2 Selbstverständnis der eigenen Beratung
- 1.3 Anspruch an meine Beratung
- 1.4 Grundlagen meiner Beratung
- 1.5 Kooperation

2. Der Beratungsprozess

- 2.1 Vorbereitung des Auftrages
- 2.2 Vertrag und Arbeitsplanung
- 2.3 Durchführung des Auftrags
- 2.4 Abschluss des Auftrags

3. Anforderungen an die Berater

- 3.1 Kompetenzanforderungen an die Beratung



Plenum 8.11.2018 – Berlin

TO 8: Selbstcheck „Qualität der Beratung“



OFFENSIVE
MITTELSTAND

GUT FÜR DEUTSCHLAND



OM Qualitätskriterien „Qualität der Beratung“

Noch zu erstellen durch die AG-Qualitätssicherung:

One-Pager für Unternehmen

Extrakt aus den OM-Qualitätskriterien



OFFENSIVE
MITTELSTAND

GUT FÜR DEUTSCHLAND

Unternehmensberatung

Hilfe für das Erstgespräch

OM Qualitätskriterien „Qualität der Beratung“

Auftrag an die AG-Qualitätssicherung: die Zuordnung zu überprüfen und zu verändern

Umgruppierungsvorschläge (BA)

Inhalt	aus	nach
Gesellschaftliche Verantwortung	1.1 Grundwerte der eigenen Beratung	1.3 Anspruch an meine Beratung
Kompetenzen und Ressourcen:	1.2 Selbstverständnis der eigenen Beratung	1.4 Grundlagen meiner Beratung
Zukunftsfähigkeit:	1.3 Anspruch an meine Beratung	1.2 Selbstverständnis der eigenen Beratung
Interessenskollision:	1.4 Grundlagen meiner Beratung	1.1 Grundwerte der eigenen Beratung
Transparenz:	1.4 Grundlagen meiner Beratung	1.2 Selbstverständnis der eigenen Beratung
Eigenverantwortlich:	1.4 Grundlagen meiner Beratung	1.1 Grundwerte der eigenen Beratung
Prozess- und Systemorientiert	1.4 Grundlagen meiner Beratung	1.2 Selbstverständnis der eigenen Beratung
Kundenorientiert:	1.4 Grundlagen meiner Beratung	1.2 Selbstverständnis der eigenen Beratung
Datensicherheit und Datenschutz:	1.4 Grundlagen meiner Beratung	1.1 Grundwerte der eigenen Beratung
Honorargestaltung:	1.4 Grundlagen meiner Beratung	1.1 Grundwerte der eigenen Beratung
Seriöse Geschäftsführung:	1.4 Grundlagen meiner Beratung	1.3 Anspruch an meine Beratung