2025/10/23 08:26 1/2 LU03.A05 - GAP Fallstudie

# LU03.A05 - GAP Fallstudie

#### Lernziele

- 1. Konzept der GAP-Analyse in eigenen Worten beschreiben können.
- 2. Identifikation von Ist-Zuständen, Soll-Zuständen und deren Entwicklung

## Rahmenbedingungen

Sozialform: GruppenarbeitJe Gruppe 2-3 Personen

• Zeitbudget: 25 Minuten + Präsentation

• Erwartetes Ergebnis: Lernplakat mit einer GAP-Analyse

## **Ausgangslage**

Das BZZ ist eine und hat sich auf die Berufsfelder Betreuung, Mediamatik und Informatik spezialisiert. Als "Schule, die niemals stehen bleibt", möchte sich das BZZ stetig verbessern.

## **Arbeitsauftrag**

Führen Sie auf einer Meta-Ebene eine Gap-Analyse für das BZZ durch, um die Lücke zwischen der aktuellen Kundenzufriedenheit und den angestrebten Zielen zu identifizieren. Präsentieren Sie im Anschluss Ihr Ergebnis der GAP-Analyse.

## **Hinweis**

Der Leitspruch des BZZ ist: "Die Schule, die niemals stehenbleibt."

### Beispiel

- Wie erfassen Sie den Ist-Zustand des Unternehmens?
- Antwort: Kundenfeedback, Umfrage, Kundenbewertung, interne Erfahrungsberichte

### Vorgehensvorschlag

- 1. Definition des Ist-Zustandes 5'
- 2. Definition des Soll-Zustandes 5'
- 3. Analyse der Lücken 5'

- 4. Ursachenanalyse 5'
- 5. Massnahmen 5'
- 6. Präsentation 5'

# Lösung

#### Lösung



From:

https://wiki.bzz.ch/ - BZZ - Modulwiki

Permanent link:

https://wiki.bzz.ch/de/modul/m241/learningunits/lu03/aufgaben/05

Last update: 2025/10/22 15:47



https://wiki.bzz.ch/ Printed on 2025/10/23 08:26