

# 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: Gruppenarbeit
- Je 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

---



Volkan Demir

From:  
<https://wiki.bzz.ch/> - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:  
<https://wiki.bzz.ch/de/modul/m241/learningunits/lu03/aufgaben/05?rev=1761140854>

Last update: **2025/10/22 15:47**

