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/modul/m241/learningunits/lu03/aufgaben/05?rev=1763364819

Last update: **2025/11/17 08:33**