



## 5.2 Datenschutz und Passwörter

Die Informationen, die in sozialen Netzwerken preisgegeben werden, sind weltweit abrufbar und es ist fast unmöglich, diese wieder restlos zu löschen. Der Schutz der eigenen Privatsphäre kann zwar durch entsprechende Einstellungen des eigenen Accounts sichergestellt werden, aber Risiken z.B. durch ein Datenleck bleiben. Es geht beim Thema Datenschutz aber nicht nur um die Daten, die der Nutzer selber „postet“, sondern um solche, die der Netzbetreiber sammelt.

Diese Daten sind Grundlage einer Persönlichkeitsanalyse, es entsteht ein Datenspiegelbild der Nutzer, das aus Informationen z.B. über Bildung, Finanzen, Wohnung, Interessen und Gesundheit besteht. Es besteht die Gefahr der Manipulation (z.B. durch Angebote und Werbung) und der Stigmatisierung (ein Fehlverhalten dient der lebenslangen Einordnung).

### Die DS-GVO (Datenschutzgrundverordnung)

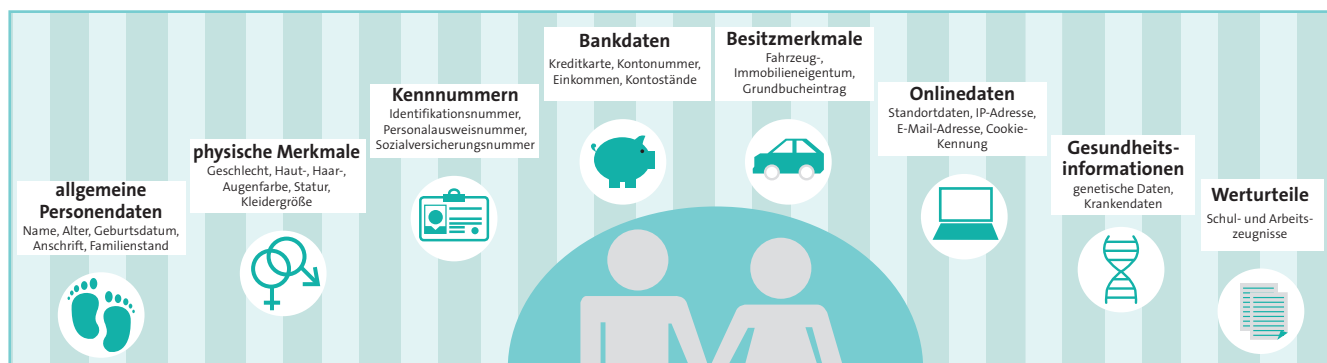
Die DS-GVO regelt den Umgang mit personenbezogenen Daten durch private und öffentliche Datenverarbeiter EU-weit. Datenverarbeiter sind bspw. Anbieter von Onlinediensten, wie WhatsApp, Instagram oder YouTube aber auch Firmen, Behörden und Institutionen im Internet.

Gesammelt werden:

- die Aktivitäten und Daten der verknüpften Freunde
- die eigenen Bewegungen im Netz und im sozialen Netzwerk
- Daten, die das Smartphone verrät, z. B. den Aufenthaltsort
- Vorlieben, Abneigungen durch den Like-Button

### Personenbezogene Daten:

Alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, zum Beispiel ...



Alle Informationen dürfen nur noch mit Zustimmung der betreffenden Person gesammelt werden, wobei diese jederzeit widerrufen werden kann. Die Datenverarbeiter sind zur Transparenz und Information über die Sammlung und Nutzung von persönlichen Daten verpflichtet. Folgende Hinweise sind u. a. zur Umsetzung zu beachten:

- Umsetzung der erweiterten Informationspflichten
- Prüfung, ob ein Datenschutzbeauftragter bestellt werden muss
- Dokumentationspflichten organisieren
- Datensicherheit gewährleisten
- Benachrichtigungspflicht bei Datenpannen organisieren
- Mitarbeiter schulen und sensibilisieren
- Prozesse zur Umsetzung der Betroffenenrechte (z. B. Auskunft) implementieren

### Sicher unterwegs in sozialen Netzwerken und im Internet

Die verbesserten gesetzlichen Grundlagen machen jedoch den besonnenen Umgang mit sozialen Netzwerken nicht überflüssig. Der einzelne Nutzer ist gefordert sich über den vernünftigen Umgang mit Daten in sozialen Netzwerken zu informieren. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) gibt folgende Tipps zum sicheren Umgang mit sozialen Netzwerken:





Bei Problemen sind die Datenschutzbehörden oder Verbraucherzentralen Ansprechpartner.

Eine Firewall (siehe S. 39) und ein aktuelles Virenschutzprogramm bieten Schutz gegen Malware und Schadprogramme.

Einige soziale Medien haben sich zu einem Servicekanal entwickelt, auf dem Fragen geklärt, Anfragen gestellt und Beschwerden abgegeben werden. Es empfiehlt sich crossmedial zu arbeiten, d. h. mehrere Kanäle übergreifend zu nutzen.

- Arbeiten Sie mit verschiedenen Nutzerkonten.
- Verwenden Sie unterschiedliche E-Mail-Adressen und sichere Passwörter.
- Nutzen Sie eine Zwei-Faktor-Authentisierung.
- Seien Sie vorsichtig bei der Installation von Apps, Add-Ons oder Plug-Ins.
- Seien Sie bei mobiler Nutzung besonders vorsichtig.
- Seien Sie wählerisch bei Kontaktanfragen.
- Klicken Sie nicht unüberlegt auf Links oder Buttons.
- Schützen Sie Ihre Privatsphäre, geben Sie nicht zu viel von sich preis.
- Melden Sie Cyberstalker und Hasskommentare.
- Seien Sie besonders zurückhaltend bei der Weitergabe von personenbezogenen Daten (siehe S. 31).
- Löschen Sie Ihren Account, wenn Sie ihn nicht mehr benötigen.
- Lesen Sie die Datenschutzbestimmungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und informieren Sie sich über Ihre Rechte und Pflichten.
- Verwenden Sie in beruflichen Situationen ein Passwort Verwaltungsprogramm und Verschlüsselungen (siehe S. 11) – diese bieten durch automatisch generierte Passwörter zusätzlichen Schutz.



1. Nennen Sie Einstellungen, die Sie beim Datenschutz Ihres gewählten Messenger-Dienstes vornehmen können.
2. Diskutieren Sie, ob ein Messenger-Dienst für eine geschäftliche Kommunikation geeignet ist.
3. Beim Messenger-Dienst Threema landen die Handynummern nicht im Klartext auf dem Server, sondern werden durch eine zufällige Zahlenreihe verschlüsselt. Erklären Sie die Bedeutung.

### 5.3 Social-Media-Marketing

Die sozialen Medien (engl.: social media) haben sich zur Kommunikations- und Interaktionsplattform Nr. 1 entwickelt. Die Menschen tauschen sich dort über das aus, was sie bewegt. Eine Präsenz auf sozialen Plattformen verhilft daher zu mehr Aufmerksamkeit für Dienstleistungen und Produkte. Den Unternehmen stehen durch die sozialen Netzwerke vielfältige Möglichkeiten der Kontaktpflege mit den Kunden zur Verfügung. Hier einige Beispiele:

- Video-Plattform (z. B. YouTube): Unternehmensvorstellungen
- Social-Networking-Plattformen (z. B. Facebook): Kontaktaufnahme, Beschwerdemanagement, Werbung, kleine Internetpräsenzen
- Blogs (z. B. tumblr): Inhalte publizieren
- Social Commerce Portale (z. B. Spreadshirt): neue Absatzkanäle
- Bewertungsplattformen (z. B. seniorplace): Steigerung und Relevanz bei Suchmaschinen durch Vernetzung
- Content Sharing (z. B. Instagram): Unternehmensdarstellung, Werbung
- Messenger-Dienste (z. B. Threema): persönliche Kundenbetreuung, Anwerbung von Auszubildenden



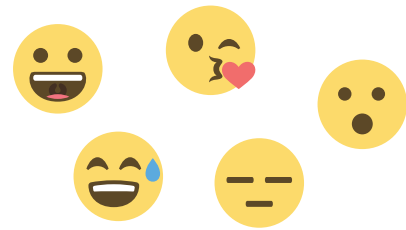


## 5.4 Netikette 4.0

### In sozialen Medien

Der Ton im Netz ist rauer geworden. Im Internet fühlen sich viele sicher, anonym und unangreifbar. Angesichts von Beleidigungen und Hasstiraden, aber auch von kleinen Unachtsamkeiten im alltäglichen Miteinander in den sozialen Netzwerken wird einen Leitfaden für eine gute Kommunikation im Internet benötigt. Hier ein Vorschlag für Privatpersonen:

- Sparsam sein mit Informationen
- Erst denken, dann posten
- Kein Rassismus
- Keine Frauenfeindlichkeit
- Keine Kraftausdrücke
- Keine Urlaubsfotos von Kindern nackt oder mit Badeanzug
- Nonsense-Bilder von sich posten – ist das der Situation angepasst und später nicht peinlich?
- Private Daten wie Telefonnummer oder Hausadresse sollten nicht angegeben werden
- Streit möglichst nicht online austragen
- Sparsamkeit mit Emojis
- Nicht jedes Essen muss fotografiert werden
- Wie findet es eigentlich der Partner, wenn alles geteilt wird?



Aber auch bei der gewerblichen Nutzung gilt es Grundregeln zu befolgen:

- Persönlichkeitsrechte achten
- Urheberrecht wahren
- Sachlich argumentieren  
Klare, korrekte Sprache
- Nicht „schreien“
- Duzen oder Siezen?
- Höflichkeit wahren
- Netz-Jargon beachten

### Bei Videokonferenzen

Gutes Miteinander bei Videokonferenzen:

- Einen ruhigen Ort suchen und Unterbrechungen minimieren.
- Nur wer spricht, schaltet das Mikrofon ein.
- Höflich und korrekt in der Ansprache bleiben. Keine Beschimpfungen.
- Nur am Laptop tippen, wenn das Mikrofon ausgeschaltet ist.
- Mit der Verwendung eines Kopfhörers kann man gegenseitig viel besser hören und es hilft, akustische Rückkopplungen zu vermeiden.
- Nicht gleichzeitig sprechen.
- In normaler Lautstärke sprechen. Nicht in das Mikrofon schreien.
- Alarme und Benachrichtigungstöne stumm schalten.
- Fragen nicht sofort laut stellen, da dies durch die Zeitverzögerung schwierig ist.
- Stattdessen die „Hand heben“ oder eine Textnachricht senden
- Möglichst das Symbol „Daumen-hoch/runter“ einsetzen.
- Eine kabelgebundene Internetverbindung nutzen, wenn es oft zu Bild- oder Tonproblemen kommt.



1. Entwickeln Sie in Gruppenarbeit entsprechende Regeln für die Nutzung eines Messenger-Dienstes.
2. Überlegen Sie sich eine Instagram-Story für Ihren Ausbildungsbetrieb unter Beachtung der Regeln der Datensicherheit und der Netikette sowie auch der Verwendung von Bildrechten.

Die Kommunikationsregeln der sozialen Medien gelten auch für Videokonferenzen.

Viele Kopfhörer verfügen über ein eingebautes Mikrofon, das sehr gut für Videokonferenzen geeignet ist.


Ein Gastgeber und Moderator hat die Möglichkeit, Andere stumm zu schalten, kann verhindern, dass Andere ihren Bildschirm teilen oder einzelne Teilnehmer aus der Videokonferenz entfernen.



## Lernsituation zu Teil B

Ihr Ausbildungsbetrieb ist ein Tagungshaus mit 330 Gästebetten.

Durch Fachkräftemangel – vor allem im Reinigungsbereich – musste die hauswirtschaftliche Leitung umdenken. In Ihrem Betrieb kommen Reinigungsroboter zum Einsatz.

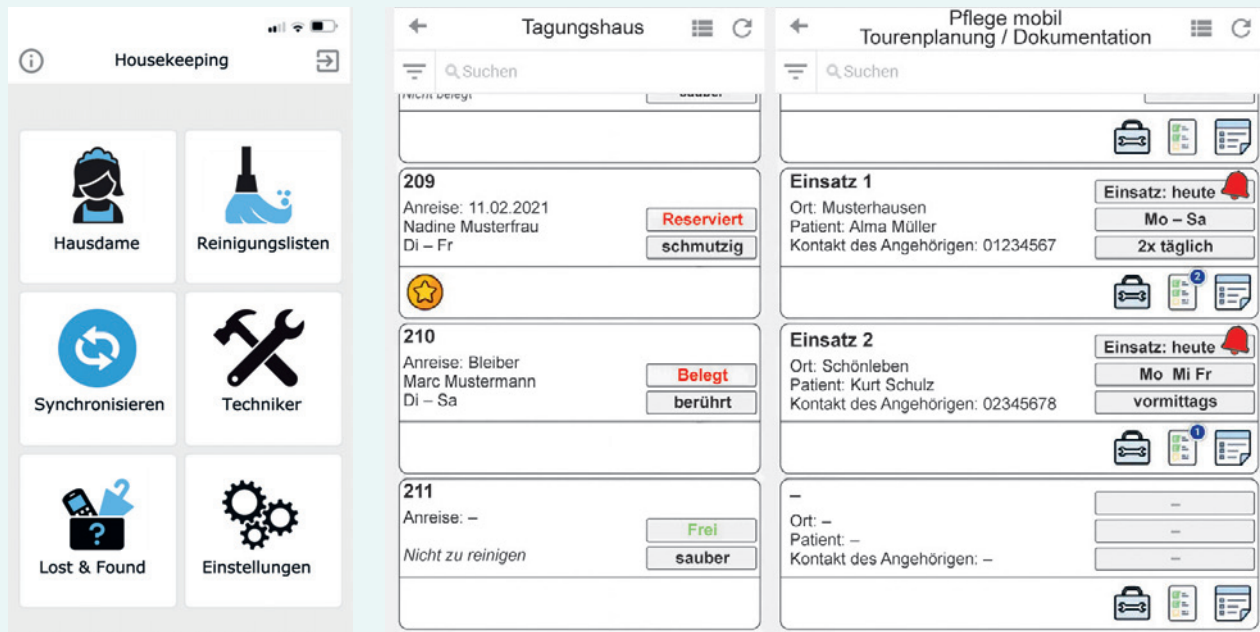
Damit Sie Einblicke in den Bereich Privathaushalt und Betreuung erlangen, kooperiert Ihr Betrieb mit dem ortsansässigen ambulanten Pflegedienst und hauswirtschaftlichen Dienstleistungsservice „Kleeblatt“ .

Dort werden auch Sie mehrere Wochen in jedem Ausbildungsjahr eingesetzt.

Am ersten Tag begleiten Sie die Hauswirtschaftsleitung beim Antrittsbesuch in verschiedene Haushalte und zu verschiedenen Kunden. Sie sollen dabei die für den Hauswirtschafts- und Betreuungsdienst relevanten Geräte erfassen, damit die vorhandenen Geräte und Maschinen sinnvoll genutzt werden können.

Smarte Haushaltsgeräte gehören bei vielen Senioren zum Alltag dazu. Einige Geräte erleichtern die anfallenden Arbeiten in Haus und Garten. Allerdings betrachten einige Kunden diese smarten Geräten recht kritisch. Ihre Aufgabe ist es, den Kunden zu erklären, was sich hinter „Smarthome“ verbirgt.

Zur Abrechnung der Einsätze nutzen die Mitarbeiter des Ambulanten Pflegedienstes eine App. Sie kennen eine ähnliche App aus ihrem Housekeeping im Gästebereich des Tagungshauses.



Im Pflegedienst sind alle zu versorgenden Zimmer wie „Bleiber“ zu behandeln, d.h. alle Räumlichkeiten sind zu reinigen.

Neben dem ambulanten Pflegedienst wird im „Kleeblatt“ auch Beratung für Senioren und deren Angehörige angeboten. Die Wohnung soll sicher sein, um möglichst lange darin wohnen bleiben zu können. Entsprechend wird im „Kleeblatt“ über verschiedene Assistenzsysteme beraten.

Biographiearbeit ist im Leitbild des Unternehmens verankert. Eine der Seniorinnen war früher selbst Meisterin der Hauswirtschaft. Sie legt großen Wert auf selbst zubereitetes, ausgewogenes und vollwertiges Mittagessen. Sie bevorzugt eigene Gerichte aus ihrer alten Rezeptkartei. Ihre Aufgabe ist es, die Rezepte zu digitalisieren und die Nährwerte der Gerichte zu erstellen. Auf diese Daten können alle Mitarbeiter des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsservice zugreifen.

# Digitalisierung in hauswirtschaftlichen Betrieben

# 9



Die Nutzung von digitalen Anwendungen in hauswirtschaftlichen Betrieben bedeutet Bedienung aus der Ferne mit einer Steuerung (Tablet, Smartphone, Computer), das Auslesen von Daten mithilfe einer Schnittstelle und beispielsweise Überwachung von Füllständen durch Sensoren.

Ferngesteuerte Reinigungsgeräte, die Verbindung eines Küchengerätes mit einer Cloud oder die Vernetzung von verschiedenen Geräten untereinander, gechipte Textilien und selbstfahrende Geräte sind nur einige Möglichkeiten, die zukünftig eine immer größere Rolle in hauswirtschaftlichen Betrieben spielen.

## 9.1 Digitale Küche – Smartkitchen

Küchengeräte können mit der Unterstützung digitaler Technologien gesteuert, ausgelesen oder überwacht werden.

Fast alle neuen Geräte beinhalten digitale Komponenten, die es ermöglichen, Rezepte abzurufen, Kühltemperaturen zu dokumentieren und Dosierungen von Reinigungsmittel bei der Spülmaschine aus der Ferne abzulesen.

### Kochassistenzsysteme

Hersteller von Küchengeräten bieten Assistenzsysteme, die die Nahrungszubereitung erleichtern und den Benutzer unterstützen. Daten können wie Rezepte in einer Cloud (siehe S. 6) gespeichert sein und dann über ein Netz verfügbar oder über ein Speichermedium (siehe S. 4) direkt am Gerät angebracht sein.

Mit Kochassistenzen entstehen durch genaue Optimierung der Mengen weniger Lebensmittelabfälle und es wird energieoptimiert zubereitet. Zudem ist von Vorteil, dass keine Überwachung durch Personen nötig ist. Die Geräte melden sich, wenn z. B. das Fleisch gewendet werden muss.

Temperatur, Wasserzugabe, Dampf werden geregelt und erleichtern das Zubereiten von Gerichten.

Sowohl im Privathaushalt als auch in Großküchen gibt es einige Hersteller, die Gar-/Koch- und Backgeräte anbieten, die sowohl vernetzt sind als auch eine Assistenzfunktion haben.

Gesteuert werden die Geräte über ein mobiles Endgerät oder direkt über einen Bildschirm am Gerät.

### Digitalisierung in der Hauswirtschaft:

Einsatz und Vernetzung digitaler Medien in der Hauswirtschaft, z. B. Online-Bestellungen, digitale Kontrolle bei Transport und Lieferung von Waren, Steuerung von Geräten mit Tablet oder Smartphone, digitale Steuerung und Kontrolle in der Gebäudereinigung (u. a. Maschineneinsatz, Dosieranlagen, Arbeitsprozesse, Zeitmanagement).



Multifunktionsküchenmaschine im Privathaushalt



Multifunktionsküchenmaschine im Großhaushalt



Der Digitalisierung in Küchengeräten sind kaum Grenzen gesetzt.

Die automatisierten Prozesse in den Geräten und im Netzwerk sparen wichtige Ressourcen wie Energie, Wasser und Zeit. Eine höhere Produktqualität wird erreicht, da nach Standards zubereitet wird.

Es besteht die Möglichkeit, z. B. den Combi-Dämpfer aus der Ferne zu überwachen und zu steuern, die Kaffeemaschine aus der Ferne anzuschalten, Temperaturen von Kühlgeräten abzulesen, den Backofen zu steuern und Temperaturen zu speichern sowie Reinigungsprozesse zu starten und somit auch eine Hygienesdokumentation zu erhalten.

Wichtige Daten zur Qualitätssicherung können verwaltet, dokumentiert und gespeichert werden. Auch die vollautomatische Verwaltung z. B. der HACCP-Daten ist möglich. Hinzu kommen Funktionen wie Warnsysteme und Servicehinweise per Tablet.

Kochassistenzsysteme ermöglichen mehr Überblick, größere Effizienz und niedrigere Kosten.

Die Vernetzung der Spülmaschine ermöglicht dem Anwender, alle wichtigen Maschinenfunktionen und Daten per App zu überwachen.

Sobald eine Maschine einen kritischen Fehler meldet, erhält die zuständige Person eine Push-Nachricht auf das Smartphone oder Tablet. Dadurch können Anwender auf Störungen schnell reagieren und so ihre Betriebssicherheit erhöhen. Meldungen wie „Reiniger geht zu Ende“ oder „Wartung steht an“ erleichtern die tägliche Arbeit. Die App gibt Handlungsempfehlungen zur richtigen und wirtschaftlichen Bedienung der Spülmaschine. Alle Daten werden in einem Spülmaschinen-Logbuch dokumentiert. Damit kann die Einhaltung aller spülmaschinenrelevanten Hygiene-Standards nach HACCP lückenlos nachgewiesen werden.



Vernetztes Spülsystem



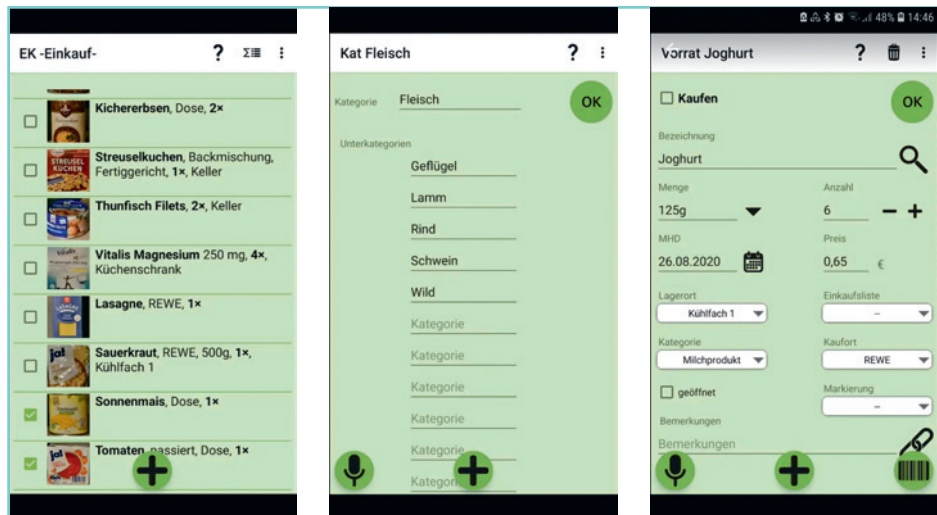
1. Recherchieren Sie nach Geräten, die für die Bedürfnisse in Ihrem Ausbildungsbetrieb passen.
2. Welche intelligenten und oder vernetzten Geräte im Bereich der Küche kennen Sie?



## Rezeptdatenbanken

Die klassische Variante einer Rezeptsammlung stellt ein Kochbuch dar. Durch die Digitalisierung erhält dieses eine höhere Flexibilität und wird zu einer Rezeptdatenbank. Diese kann viele Vorteile bieten:

- Archivierung
- Gute Auffindbarkeit
- Rezepte nach dem Einsatz von Küchengeräten sortiert
- Nährwertangaben
- Tagesbedarfsrechnungen
- Portionsrechnungen
- Variationsmöglichkeiten
- Einkaufszettel generierbar
- Food-Fotografie
- Kochvideos und Erklärvideos integrierbar
- Anzuschließende smarte Kühlgeräte
- Exportmöglichkeiten als Dateianhang oder für eine App
- Erweiterbarkeit durch eigene Rezepte



Vorrat-, Lager- und Einkaufslisten-Manager

So lassen sich schnell und digital Speisepläne erstellen und Aktionswochen planen.

Wenn nicht alle verfügbaren Rezepte angezeigt werden sollen, kann die Suche eingegrenzt werden:

- Eine Rezeptart wählen (z. B. Dessert)
- Eine oder mehrerer bestimmte Zutaten aus der Zutatenliste wählen (z. B. Kürbis)
- Eingabe der Gartechnik (z. B. dünsten)



## Nährwert-Apps

Nährwertberechnungen, Ernährungsprotokoll und Energiebedarfe und deren Berechnungen sind umfangreich. Die Ergebnisse darzustellen, ist kompliziert. Für die private Nutzung eignet sich Software in Form von Apps dafür, die komplexen Sachverhalte anschaulich und verständlich zu erläutern und ein Ergebnis daraus abzuleiten.

Mithilfe von verschiedenen Nährwert-Apps ist es möglich, die tägliche Verzehrmenge der Lebensmittel einzugeben. Der persönliche Energiebedarf wird durch die eingegebenen Daten ermittelt. So entsteht ein einfacher Soll-/ Ist- Vergleich der Nahrungenergie.



Beispiel Nährwertapp