

## OVERVIEW



- «Managing an Organization»
- «Leading & Managing People»
- «Applying Good Practices»
- «Managing Non-Revenue Water»
- «Sector Governance in Urban Sanitation»
- «New Sanitation Systems & Technologies»
- «e-Tutor – Training 4 Trainers»

---

## «MANAGING AN ORGANIZATION»

Part of the sequence «Capacity Development to Enhance Commercial & Technical Utility Management», based on the «Water Impact Guidebook» by Nancy Barnes. These online courses give a step-by-step introduction to organization development and thus enhance the capacity of local decision-makers to build a new organization or revitalize and improve an existing one (or parts of it).

### Content

The module «Framework» wants to show how organizations (including water and wastewater utilities) come into existence and what the institutional and internal framework is all about (Water Sector and Organization Framework; Leadership & Commitment; Governance Aspects).

Module 2 deals with «Organization Development» and wants to show what an organization can do to succeed. It introduces you to Mission & Objectives, Strategic Analysis & Planning and gives overviews on Job Designs and Descriptions and the various Functions and Structures in an Organization.

«Result-driven Organizations» highlights how managers can bring organizations to life when they set goals, continuously monitor progress, hold people accountable and take action to ensure the desired results.

### Target group

Senior managers and supervisors in water and sanitation utilities, associations, water boards or other related organizations and having responsibility for the organization or for a group of people.

### Language

English

## «LEADING & MANAGING PEOPLE»

Second part of the sequence based on the «Water Impact Guidebook».

### Content

«Doing a Good Job» wants to show why some people do a better job than others. Some of the reasons for this are shown in this unit: How you can achieve more when you work with others in a TEAM (Together Everyone Achieves More) and how to establish a time management for all your competing needs: work, family,



---

friends, and health. Effective meetings which lead to results and maximizes the use of time and effective presentations to share your ideas, convey information and convince others are also covered in this unit. The last lesson illustrates how you can become a leader who shows others the way and inspires them to come with you.

Module 2 «The Employee Side» deals with people as the most valuable assets of an organization and covers topics like Human Resources Management and why HR is much more than record-keeping and administration; with Training which helps people learn what they need to know to do good jobs and Feedback which is needed to know when we do a good job and when we don't do a good job. The last lesson of this course shows why a fair, value-based compensation system is good for the organization and for the individual.

### **Target group**

Senior managers and supervisors in water and sanitation utilities, associations, water boards or other related organizations and having responsibility for the organization or for a group of people.

### **Language**

English

## «APPLYING GOOD PRACTICES»

Third part of the sequence based on the «Water Impact Guidebook».

### **Content**

Module 6 «Social Responsibility of the Water Utility» deals with the moral obligation, utilities have to protect the health and safety of their employees, their customers and the public in general.

Increasing revenues and decreasing costs are the keys to «Financial Sustainability», the topic of module 7. When an organization balances revenues and expenses, it can survive. Every organization needs sources of funding to cover expenses. The module covers as well Non-revenue water and Staffing costs which often weigh heavily on the revenue and expense balance

Module 8 introduces management techniques that can «Improve Operational Performance»: Standard operating procedures, business process analysis, minimum standards for water quality and service levels and quality management.

### **Target group**

Senior managers and supervisors in water and sanitation utilities, associations, water boards or other related organizations and having responsibility for the organization or for a group of people.

### **Language**

English

---

## «MANAGING NON-REVENUE WATER»

The training course gives an overview of Non-Revenue Water (NRW), which is a major utility performance gap and the main reason for very high water losses in urban water supply systems.

### Content

Part A of the course enhances the capacity of decision makers and senior managers in the water sector to understand NRW concepts in order to make the most efficient, effective and equitable use of investments in water supply. Part B of the course equips supervisors and senior operational staff with hands-on examples and tools to manage NRW and implement NRW plans in a utility context.



### Target group

Participants are decision makers, senior managers, supervisors and senior operational staff of water service providers, from ministries, local or national water agencies, associations, NGOs or other water sector organizations.

### Language

English

## «SECTOR GOVERNANCE IN URBAN SANITATION»

The training enhances the capacity of local decision-makers to make the most efficient, effective and equitable use of investments in sanitation. The emphasis of the course is not on technical solutions but on economical, financial and institutional aspects.

### Content

The e-learning course consists of three modules. «Introduction to Governance & Sanitation» describes the background and highlights the importance of sanitation in general. There are also lessons about the role of sanitation in the fight against poverty and HIV and about the Sustainable Sanitation approach.



---

The «Economics, Pricing & Financing» module describes the financial considerations when planning for sanitation systems, such as costs, sources of financing, loans, tariffs and subsidies etc.

The final module «Institutional Aspects» shows roles and functions of the different stakeholders from the public and the private sector.

### Target group

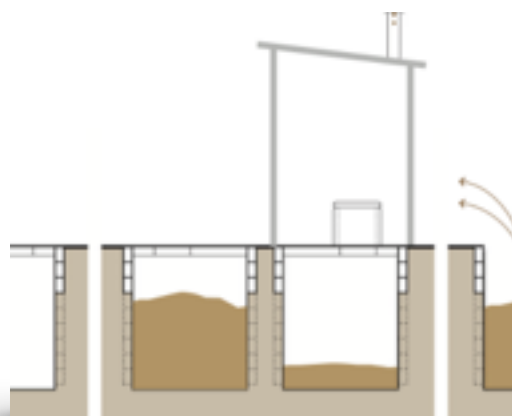
Senior managers and supervisors of water and sanitation utilities or from local, federal or national government entities, also from other water related associations, NGOs etc.

### Language

English and French (available from 09/2014 on)

## «NEW SANITATION SYSTEMS & TECHNOLOGIES»

This course exposes the participant to a broad range of sanitation systems and innovative technologies and helps to understand the system concept, i.e. the process of building a complete system by iteratively choosing and linking appropriate technologies. It describes and presents advantages and disadvantages of technological approaches.



### Content

The module «System Templates» consist of 8 parts describing the structure and the components of complete sanitation systems. Every system template gives short overviews on the function, the use and the pros/cons of the components which are needed to establish this sanitation system. The «Functional Groups & Technologies» unit describes around 50 technological components of which a particular sanitation system may be composed.

### Target group

This course is intended to be used by engineers, planners and other professionals who are familiar with sanitation technologies and processes. It is not a training manual or stand-alone resource for people with no experience in sanitation planning.

### Language

English and French (available from 09/2014 on)

---

## «E-TUTOR – TRAINING 4 TRAINERS»

E-Learning is playing an increasingly important role in Human Capacity Development. Teaching and moderation techniques needed in distance teaching are somewhat different compared to traditional face-to-face workshops. Trainers have to adapt their skills and methods in order to meet the demands of e-learning participants. This course will make experienced „traditional“ trainers familiar with the arguments pro and contra e-learning, introduce various e-learning courses as examples, and try to highlight the organizational prerequisites which have to be obtained to make an e-learning course successful.



### Content

This course works best as a «Blended Learning», an approach which combines online and face-to-face elements. The course deals with the didactic background of e-Learning, with technologies and organizational issues. It introduces communication and collaboration techniques used in virtual learning communities. The (optional) face-to-face component is used to practically train virtual moderation techniques.

### Target group

Participants should be familiar with moderation and facilitation of trainings and workshops in water-sector related topics in general. It is expected that participants know how to access the internet and how to overcome simple net-connection problems on their own. It is helpful to participate in a real e-Learning course as a participant before taking part here.

### Language

English and French

---

# E-LEARNINGS FÜR DEN WASSERSEKTOR

Im Auftrag der GIZ werden seit 2003 «Distance-Learning» Kurse für den Wasserbereich entwickelt und durchgeführt. Im Lauf der Jahre entwickelten sich die Kurse von CBTs (Computer-based Trainings) auf CDs über WBTs (Web-based Trainings) zu den heute gebräuchlichen e-Learnings, die auf interaktive Weise im Rahmen eines virtuellen Lernraumes (LMS) Fach-Inhalte vermitteln und gleichzeitig die Kommunikation mit Tutoren und innerhalb der Teilnehmergruppe eines Kurses ermöglichen.

## Zielgruppe

...der e-Learning Kurse war zunächst fast ausschliesslich die obere Management-Ebene von Wasserversorgern und der Ministerien. Im Zuge fortschreitender Verbreitung der IT in allen Bereichen werden mit den e-Learning Kursen mittlerweile auch Teilnehmer aus der operativen Ebene erreicht. Ein Beispiel aus dem Jahr 2012 ist der Kurs zu „Non-Revenue Water“, in dem Massnahmen zu Wasser-Verlust-Reduktion z.B. durch Druckmanagement genau und auf technischer Ebene vermittelt werden.

Aktuelle Kurse wurden im Auftrag der GIZ-Programme WAVE und WAVEplus für Ostafrika und MENA WANT (in Zusammenarbeit mit ACWUA) für Länder der MENA-Region entwickelt und an die Bedarfe der Teilnehmer dieser Programme angepasst.

## Konzept

Die Kursinhalte werden von internationalen Fachautoren entwickelt. Es ist erforderlich, den Inhalt in einen speziellen didaktischen Rahmen zu bringen, der durch internationale Standards (SCORM) definiert ist. Durch eine Trennung der Bestandteile (Inhalt, Medien, Layout, Kommunikation, Lernmanagement) ist es möglich, Kursinhalte sehr schnell an neue Entwicklungen und regionale Bedarfe anzupassen.

Die aktuellen Kurse werden in einem (Open-Source) Content Management System (Typo3) erstellt und laufend aktualisiert. Alle Kurse beinhalten Audio/Video Materialien. Die Kommunikation innerhalb der Teilnehmergruppe und mit den e-Tutoren erfolgt über interaktive Foren und «Social Media» (geschlossene Gruppen auf FaceBook). Besonders zu erwähnen ist, dass alle Kursinhalte und die interaktiven Werkzeuge auch mit Smartphones nutzbar sind (mobile Learning).

## Teilnehmerbetreuung

Im Allgemeinen rechnet man damit, dass rund 50% der Teilnehmer einen Kurs nicht erfolgreich zu Ende bringen. Die wesentlichen Gründe dafür sind vor allem in der Unterschätzung des Arbeitsaufwandes und einer nicht ausreichenden Selbstmotivation beim Online-Studium zu suchen. Es hat sich bewährt, die Teilnehmer bereits im Vorfeld umfassend zu informieren und sie während des Kurses intensiv zu betreuen. Der Kontakt zu den Teilnehmern wird u.a. durch Fach-Tutoren aus der Region und durch «e-Tutoren» möglichst eng gehalten.

Die Teilnehmer werden immer wieder zur Diskussion untereinander und zur Bearbeitung von Transfer-Aufgaben aufgefordert. Auf diese Weise soll eine gemeinsame Lern-Atmosphäre gefördert werden. Für die e-Learning Kurse für den Wasserbereich konnte die „Abbrecher-Quote“ durch diese Massnahmen deutlich gesenkt werden.

---

## Wann ist e-Learning sinnvoll?

Sehr oft ist ein e-Learning Kurs in Kombination mit einem Face-to-Face Training (s.g. „Blended Learning“) am sinnvollsten und effektivsten. Dabei wird durch ein e-Learning zunächst ein gemeinsamer Wissensstand der Teilnehmer erreicht, auf den im Präsenztraining aufgebaut werden kann. Eine anschliessende Arbeitsphase über das Internet dient als Follow-Up, Begleitung des Wissenstransfers in die Praxis und der Beratung sowie Vernetzung der Teilnehmer untereinander.

Darüber hinaus gibt es neben dem relativ aufwändigen Blended Learning auch verschiedene Einsatzfelder, in denen reines e-Learning absolut ausreichend ist, wenn z.B. relativ genau abgegrenztes Fachwissen für eine homogene Teilnehmergruppe vermittelt werden soll.

## Kosten der Erstellung

Die Erstellung eines e-Learning-Kurses ist in etwa mit der Erstellung eines Fachbuches zu vergleichen und mit ähnlichem Aufwand verbunden, was Recherche, Authoring, didaktische Aufbereitung und Veröffentlichung betrifft. Daher sollte im Vorfeld überlegt werden, wie oft ein geplanter e-Learning Kurs danach durchgeführt kann. Ab wann sich ein e-Learning Kurs kostenmässig rentiert, hängt ausser vom Aufwand bei der Erstellung (Umfang, Medieneinsatz) auch davon ab, wie hoch die Ersparnis durch das Entfallen der Reisekosten für die Teilnehmer ist – unter Umständen wird der «Break-Even» schon nach wenigen Durchgängen erreicht.

Die oben beschriebenen Kurse sind bereits fertig entwickelt und können durch den modularen Aufbau einfach an unterschiedliche Situationen angepasst werden.