

(يمكنك اعتماد الملف مع التبويب فقط للمذاكرة )

د.مصدق احمد حسن الريح

اعداد : anedan



## المحاضرة الأولى (مقدمة في بحوث الأعمال)

مقدمة : لماذا بحوث الأعمال؟

- ✓ والموارد البشرية وإدارة العمليات.... (انخفاض عدد الزبائن، نسبة المبيعات، أسعار الأسهم، تكاليف الدعاية، تدريب العاملين....)
- ✓ كيف يواجه المدراء هذه الظروف التي تستدعي فهم الأسباب والبحث عن أفضل الطرق لحل المشاكل و ترشيد القرارات؟

البحث الجيد مثل المظلية بدونها يمكن أن نصل للنتيجة الخطأ!

### 01. ما المقصود بالبحوث؟

- هذا يتطلب الفحص والفهم وجمع البيانات والمعلومات حولها ومحاولة معرفة الأسباب والنتائج.
- تعريف بحوث الإدارة :
- هذا يتطلب جمع المعلومات حولها وتحليلها و فهمها وطرح الأسئلة حولها والوقوف على محدداتها من أجل اتخاذ القرار السليم للتعامل معها أو لمعالجتها.
- تتطلب عملية البحث كذلك شروطا هامة كالدقة و الموضوعية و العقلانية و النزاهة.
- ان دراسة طرق البحث و التحكم فيها يمنحك المعرفة و المهارات التي تحتاجها لحل المشاكل و لمواجهة التحديات المرتبطة بالكثير من القرارات التي تتخذها كرد فعل للتغيرات الكثيرة التي تحدث في البيئة.

أمثلة عن مجالات بحوث الأعمال :

| التسويق                                                                                                                  | المالية                                                                                                                                        | الإدارة                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. البحث عن زبائن جدد<br>2. زيادة الأرباح<br>3. استهداف أسواق جديدة<br>4. تخفيض تكاليف الدعاية<br>5. إدارة قنوات التوزيع | 1. رفع أسعار الأسهم<br>2. تخفيض مخاطر السيولة<br>3. دراسة سلوك الأسهم في البورصة<br>4. الحصول على مصادر تمويل<br>5. إعادة استثمار عوائد الأسهم | 1. تقييم مخرجات برنامج تدريبي<br>2. استقطاب كفاءات جديدة<br>3. إدارة الترقية و المكافآت<br>4. تنمية التعلم التنظيمي للعاملين<br>5. ضمان التحفيز الملانم للموارد البشرية |

| الانتاج والعمليات                                                                            | المخزون                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. تطوير المنتجات<br>2. مشاكل الجودة<br>3. أعطال الماكينات<br>4. التكيف مع التطور التكنولوجي | 1. تحديد حجم المخزون الأمثل<br>2. تقييم المخزون |

### مزايا وعيوب الباحثين والمستشارين الداخليين و الخارجيين :

- ✓ تمتلك المنظمات أحيانا أقسام البحوث الخاصة بها بمسميات متعددة (قسم الخدمات الادارية، البحث و التطوير...)
- ✓ كما يمكن أن تلجأ المنظمة الى استخدام باحثين ومستشارين خارجيين حسب الإمكانيات والظروف وطبيعة المشكلة،

### الأخلاق و بحوث الأعمال:

- ✓ يقصد بالأخلاق في بحوث الإدارة الالتزام بالمعايير الأخلاقية عند اجرائها (ص 43)
- ✓ تعبر كذلك عن المعايير التي يتوقعها المجتمع عند اجراء البحوث
- ⊗ ينبغي أن تطبق هذه المعايير على جميع المشاركين في عملية البحث وفي جميع مراحل البحث (جمع المعلومات، المقابلات و الاستبيانات، عند تحليل النتائج و عرضها وتفسيرها وكذلك كتابتها في التقرير....

### من العناصر التي ينبغي مراعاتها :

- ✎ التركيز على اهتمامات المنظمة و ليس على المصالح الشخصية
- ✎ الأمانة و النزاهة و احترام الملكيات الفكرية
- ✎ الاحتفاظ بسرية البيانات و الأشخاص
- ✎ الانتباه لما يشير اليه البحث و نتائج
- ✎ التفكير في البحث بنية حسنة و إخلاص و الابتعاد عن الغرور

## المحاضرة الثانية (البحث العلمي في الإدارة ومناهج البحث)

✎ ليس هناك تعريف موحد لما قد تعنيه المعرفة، فهناك من يرى أنها وصف للواقع، تفسير للواقع أو ابتكار وبناء لواقع جديد.

المعرفة هي إذا حديث أو خطاب يفترض أنه صحيح أو صادق، وهي تتعارض مع الجهل الذي يعتبر فراغا

✎ يختلف العلم عن المعرفة العامة التي قد تكون نظرية، تطبيقية، معرفة غير رسمية قادمة من الثقافة الشعبية، التقاليد، الخبرات الشخصية....الخ.

✎ العلم يمثل معرفة خاصة، لا يعتقد فقط أنها صحيحة ولكنها كذلك مطلقة " العلم هو اذا معرفة ذات طبيعة خاصة، علمية، موضوعية، تراكمية، قابلة لإعادة الانتاج....الخ.

تعريف العلم : العلم هو المعرفة التي تربط بعض الحقائق الثابتة والمتحركة بقوانين عامة لاكتشاف حقائق جديدة

## بعض تعاريف البحث العلمي :

- ◆ هو أسلوب منظم للتفكير يعتمد على الملاحظة العلمية و الحقائق و البيانات لدراسة الظواهر الاجتماعية و الاقتصادية للوصول الى حقائق يمكن تعميمها و القياس عليها.
- ◆ من بين كل طرق اكتساب والحصول على المعارف: البحث العلمي هو أكثرها صرامة والأكثر قبولاً لأنه يركز على مسار عقلائي . وهناك من يعرفه أنه استقصاء "" نقدي وكامل من طرف شخص متخصص على موضوع محدد من أجل التحقق منه، تصحيحه أو إتمامه على ضوء المبادئ الأساسية.
- ◆ البحث العلمي هو عملية منهجية نظامية لجمع معطيات قابلة للملاحظة والتحقق انطلاقاً من العالم التجريبي الذي نعرفه بحواسنا من أجل وصف، شرح، تنبؤ أو رقابة الظواهر. إن الهدف المرجو من أي بحث هو تقديم إجابات للأسئلة المطروحة والتقدم بالمعرفة إلى الأمام.

|                                    |          |                                       |
|------------------------------------|----------|---------------------------------------|
| <b>ABC</b><br>استنتاج<br>Deduction | <b>A</b> | قاعدة: كل البازلاء في هذا الكيس بيضاء |
|                                    | <b>B</b> | حالة: هذه البازلاء من هذا الكيس       |
|                                    | <b>C</b> | نتيجة: هذه البازلاء بيضاء             |
| <b>BCA</b><br>استقراء<br>Induction | <b>B</b> | حالة: هذه البازلاء من هذا الكيس       |
|                                    | <b>C</b> | نتيجة: هذه البازلاء بيضاء             |
|                                    | <b>A</b> | قاعدة: كل البازلاء في هذا الكيس بيضاء |

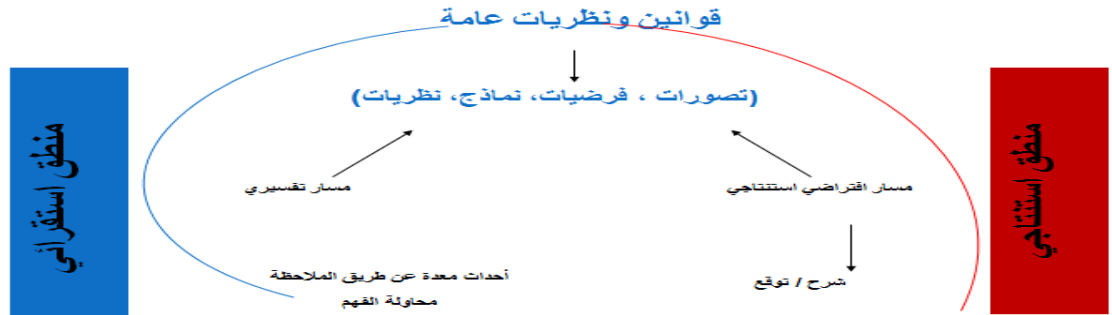
□ (الاستنتاج) يسمح بإعطاء نتائج "C"

□ (الاستقراء) يسمح بإعطاء قواعد عامة "A"

**الاستنتاج: (ABC)** الذهاب من العام إلى الخاص ← يعتبر منطق

**الاستقراء: (BCA)** الذهاب من الخاص إلى العام ← (فيه جزء منطقي وجزء خارج عن المنطق كالحديث و الاستعارة و القياس)

◆ يساعدنا كل من الاستنتاج والاستقراء على فهم الظواهر وشرحها و التنبؤ بها.



## المحاضرة الثالثة (أنواع مناهج البحث)

يمكن تطبيق هذا المنهج على الظواهر الإنسانية:

- تطبيق المنهج الوصفي يتطلب: 1- جمع البيانات والمعلومات المتوفرة 2- الإحاطة بالأدوات القياسية المختلفة 3- المعرفة المسبقة حول الظاهرة.
2. أنماط البحوث الوصفية:
- يمكن حصر أنماط البحث الوصفي فيما يلي:

### دراسة الروابط والعلاقات

### المسح

- \* دراسة الحالة
- \* الدراسة العلمية

- \* المسح الاجتماعي
- \* مسح الرأي العام
- \* تحليل العمل
- \* تحليل المحتوى أو المضمون

## المحاضرة الرابعة (خطوات البحث) (المراحل الثلاثة الأولى)

(التحديد العام للمشكلة، جمع البيانات الأولية وتحديد المشكلة) (الكتاب المقرر ص 94-121)

**مقدمة:** الهدف هو دائما القيام بتفكير علمي منظم ومدعم بإثباتات قوية لتقديم حلول للمشاكل و اتخاذ قرارات صائبة.

(01) : التحديد العام للمشكلة . (02) : الجمع المبني للبيانات الأولية. (03) : تعريف المشكلة بدقة.

المعلومات المتصلة بهيكل المنظمة وفلسفة الإدارة:

تسمح المعلومات المتعلقة بهذا العنصر للباحث بتكوين صورة عن تماسك نظام المنظمة الإداري ويمكنه الحصول عليها عن طريق اجراء مقابلات فردية مع المديرين حول علاقات العمل والهيكل التنظيمي و توزيع السلطات والاتصال....

**بعض المعلومات حول الهيكل التنظيمي :**

1. الوظائف و الأدوار الخاصة بكل مدير في المنظمة
2. عدد العاملين في كل مستوى وظيفي

3. مدى التخصص الوظيفي
4. قنوات الاتصال
5. نظام الرقابة، التنسيق ونطاق الاشراف
6. نظام التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت)
7. الإجابات المتعارضة أو المتناقضة قد تعبر عن وجود اختلالات ومشاكل في الاتصال أو سوء فهم لفلسفة المنظمة من بعض العاملين والتي قد تفسر جزءا من المشكلة.

□ المعلومات المرتبطة بفلسفة المنظمة وأهدافها تعطي فكرة هامة عن ترتيب أولويات الشركة وكذلك للقيم التي تتبناها فعلا.

**انها تسمح بالتأكد مثلا من :**

- ◆ إذا كانت الشركة تركز على الأهداف طويلة الأجل أم فقط القصيرة
- ◆ إذا كانت اعلاناتها عن جودة المنتجات حقيقية أم مجرد مظاهر
- ◆ إذا كان للشركة روح المخاطرة و المبادرة أم أنها تميل نحو الابتعاد عنها
- ◆ إذا كانت المنظمة متوجهة نحو الاهتمام بالعاملين أم نحو الأرباح.....

**الادراك و الاتجاهات و الاستجابة السلوكية:**

✓ يهدف الباحث للتعرف عن ادراك العاملين للعمل و للبيئة التي يعملون بها وكذلك ردود أفعالهم اتجاه ذلك، ويمكنه الحصول على هذه المعلومات من المقابلات مع عينة منهم خاصة إذا نجح في إدارة علاقات تفاهم جيدة معهم.

**بعض العوامل الخاصة بالاتجاهات من اعتقادات الأفراد وردود أفعالهم حول :**

- ♣ اتجاهات العاملين نحو رؤسائهم
- ♣ علاقات العاملين مع بعضهم البعض
- ♣ المشاركة في صنع القرار
- ♣ طبيعة العمل
- ♣ نظم خدمة العملاء
- ♣ فرص الترقية بالمنظمة

♣ اتجاهات المنظمة و اهتماماتها بمسئوليات العاملين الأسرية

♣ دور المنظمة في شؤون المجتمع و الجماعات المدنية

□ يضاف لذلك جوانب سلوكية مرتبطة بتصرفات الأفراد وبعادات العمل الفعلية كالمثابرة و معدل الغياب و التأخير والأداء الوظيفي

◆ ان التركيز على مجال معين من هذه المجالات وتعميق دراسته وجمع المعلومات حوله يبقى من تقدير الباحث وكذلك علاقته بالمشكلة المدروسة فهي اما مرتبطة بالجانب الهيكلي للمنظمة أو بالجانب السلوكي للعاملين.

◆ بعد انتهاء المقابلات التي أجراها الباحث و حصوله على المعلومات يقوم بجدولتها و ترتيبها للتأكد ما إذا كانت هناك علاقات ارتباط قد تظهر بينها وهذا يساعد في تحديد التصور الاولي للمشكلة المدروسة. (نفس الإجابات المقدمة، الشكاوي...)

◆ يبدأ بعد ذلك في مراجعة البحوث السابقة (بيانات ثانوية) (مراجعة شاملة موثقة لأعمال المنشورة في مجال البحث) وتلخيصها ومحاولة الاستفادة منها في فهم و صياغة مشكلته.

### المحاضرة السادسة

#### عناصر تصميم البحث (الكتاب المقرر ص 173-203)

**مقدمة:** يتعلق تصميم البحث بتحديد مختلف عناصره، كذلك المتعلقة بأهداف الدراسة (استكشاف أو وصف أو اختبار للفروض) ويمكن الدراسة ونوعها و بمدى تدخل الباحث في إجرائها و مدتها وبوحدة التحليل كذلك.

▷ البحوث الاستكشافية:

**مثال:** تريد إدارة التسويق الدولي لمنظمة تجارية معرفة ما إذا كانت القيم الثقافية للزبائن في بريطانيا مختلفة عن تلك الموجودة في قرية روسية. وكذلك الحال بالنسبة للكثير من المفاهيم الإدارية التي لم تكن لدينا حولها المعلومات الكافية وتحتاج الى استكشاف ميداني : الأداء الاجتماعي،

التمكين، الولاء...

▷ البحوث الوصفية :

◆ يتم إجراؤها لوصف خصائص المتغيرات الموجودة في ظروف معينة والتأكد منها.

◆ تساعد على فهم خصائص جماعة أو منظمة ما في ظروف معينة

◆ تسمح بالتفكير المنتظم حول ظاهرة معينة

◆ تقديم أفكار و تصورات لمزيد من الفحص والبحث

**يعتبر بحثاً وصفيًا :**

✓ عملية وصف أحد الفصول الدراسية عن طريق بيان عدد الطلاب في السنوات الأولى و الثالثة بالكلية وبيان نوعهم (طلاب و طالبات) وفئات

العمر وعدد الفصول و التخصصات .....

✓ دراسة خصائص المنظمات التي تستخدم نظم الانتاج المرن

**. وحدة التحليل (مجتمع الدراسة): (يتم تحديد وحدة التحليل انطلاقا من مشكلة البحث)**

الأفراد : حوافز العاملين

الأزواج: العلاقة بين الرئيس و المرووس

مجموعات: الزبائن/ صنع القرار/ التعلم الجماعي

منظمات: استراتيجية المنظمة/ صورتها الذهنية

ثقافات: التنوع الثقافي/القيم المسيطرة/

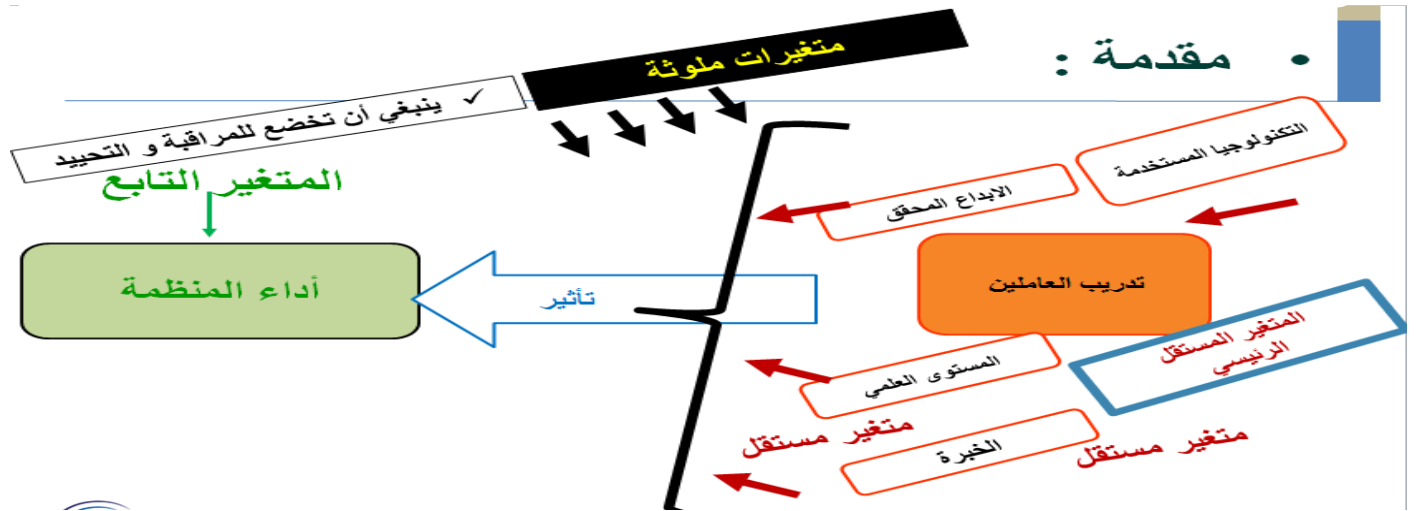
**05. المدى الزمني للبحث:**

## الدراسات المقطعية بالمقارنة بالدراسة التي تستمر فترات طويلة

| الدراسات المقطعية                                                                                                                                                                                                                                      | الدراسة التي تستمر فترات طويلة                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| تكون على بيانات تجمع مرة واحدة في فترة قد تكون عدة أيام أو أسابيع أو شهور                                                                                                                                                                              | تكون على بيانات تجمع مرتين أو أكثر في فترات زمنية متتالية                                                                                                                                                                                                                               |
| أمثلة                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. جمع بيانات لأول مرة من سماسرة أسهم خلال الفترة من يونيو حتى أكتوبر من العام الماضي.</li> <li>2. استقصاء لجمع بيانات ذوي الوزن الزائد لمعرفة من لديهم رغبة تجربة دواء جديد يطرحه مخبر دواني عالمي.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. بعد عودة العاملين المضربين للعمل قامت الشرة بجمع بيانات لمدة شهور حول زبائنها لمعرفة عدد الذين خسرتهم بسبب الاضراب.</li> <li>2. يهتم مدير التسويق بمعرفة حجم المبيعات في بداية كل موسم منذ 03 سنوات وقد تم جمع هذه البيانات سنويا.</li> </ol> |

## المحاضرة السابعة

تصميم التجارب (الكتاب المقرر ص 207-251)



✓ التجارب هي عبارة عن تصميم يتم للتعرف على علاقة السببية المحتمل وجودها بين المتغيرات المختلفة.

- **نميز بين:** \* التجارب المعملية \* التجارب الميدانية
- **طريقة معالجة المتغير المستقل:**
- **يمكن انشاء ثلاث مجموعات من العمال:**
- المجموعة الأولى تتعرض لنظام التحويل بين الأقسام وممارستهم العمل فيها لمدة أربعة أسابيع.
- المجموعة الثانية تتعرض لنظام التحويل بصفة جزئية أي بين نصف الأقسام فقط.
- المجموعة الثالثة فإنها تستمر في العمل بالصورة الحالية دون أن تنتقل بين الأقسام.
- ثم نقيس المعلومات الصناعية الدقيقة لدى العمال قبل وبعد عملية التحويل لدى المجموعات الثلاث (أي قبل معالجة المتغير المستقل) وبالتالي سيكون بالإمكان تحديد مقدار تأثير عملية المعالجة في احداث الأثر الذي يتم قياسه.

## المحاضرة الثامنة

قياس المتغيرات التعريف الاجرائي و المقاييس (الكتاب المقرر ص 253-279)

**مقدمة :** \* يمثل قياس المتغيرات جزء أساسي من البحث وأحد مظاهر تصميم البحوث .

\* يسمح قياس المتغيرات بقياس صحة أو عدم صحة الفروض والحصول على حلول للقضايا المهمة.

**01. كيف تقاس المتغيرات؟**

○ إذا أردنا أن نقيس مثلاً:

- ☞ الطول، الوزن، ضغط الدم، درجة حرارة الجسم
- ☞ الخبرة الوظيفية للعاملين
- ☞ أجور ومكافآت المديرين
- ☞ معدلات أرباح الأسهم للثلاثة أشهر الماضية
- ☞ عدد المنتجات.....

○ أما إذا أردنا أن نقيس أشياء مثل :

- ☞ مستوى الرضى
- ☞ درجة المخاطرة

تصبح العملية صعبة ومعقدة

فهنا يمكن

نسل بعض الأسئلة أو نستخدم بعض الأدوات

✓ إذا لا يمثل قياس الأشياء الطبيعية أية مشكلة

التحفيز

مستوى المعنويات

حالة المشاعر

هناك نوعان من المتغيرات:

نوع يمكن قياسه بمقاييس موضوعية

نوع لا يمكن استخدام هذا النوع من المقاييس معه لاتصافه بعدم الدقة والوضوح ولأنه شخصي

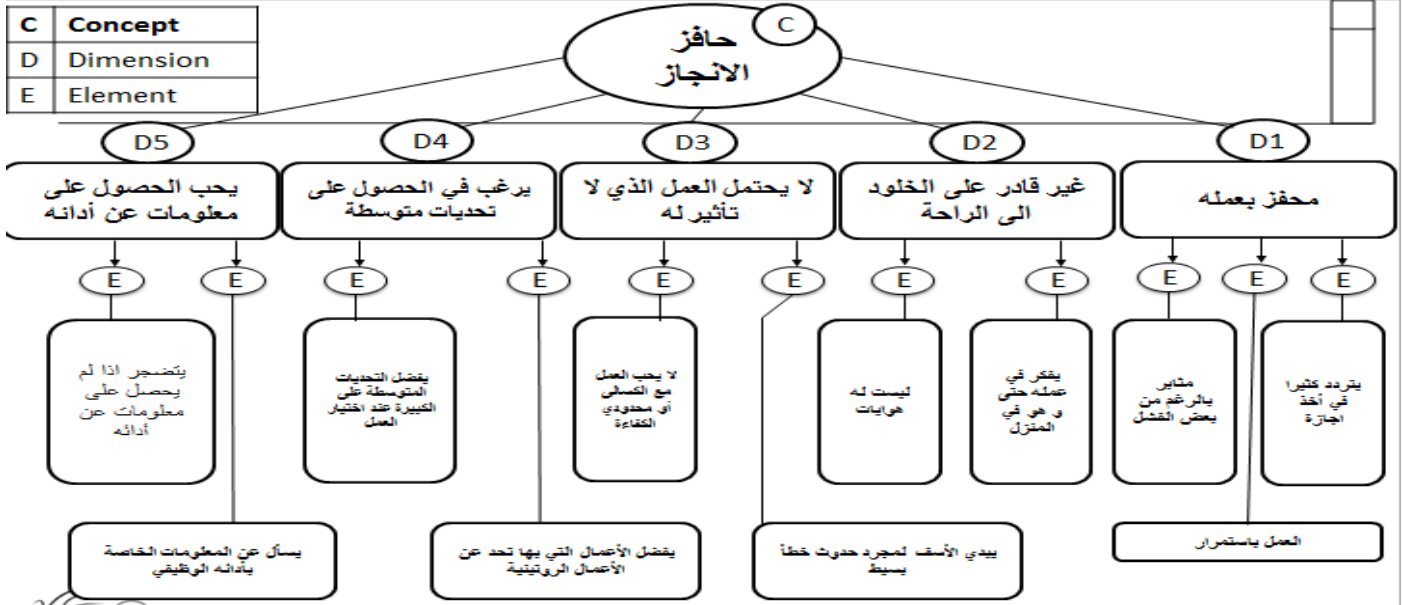
كيف يمكن قياس النوع الثاني من المتغيرات؟

هناك طرق وأساليب يمكن استخدامها لقياس هذا النوع من المفاهيم

أحد هذه الأساليب هو تحويل المفاهيم المجردة الى سلوك مشاهد

لا نستطيع مشاهدة خاصية العطش و لكن يمكن قياسها انطلاقا من كميات السوائل التي يشربها العطشى.

مثال: وضع تعريف اجرائي لمفهوم حافظ الإنجاز :



قياس المتغيرات عن طريق قياس السلوكيات المرتبطة بها.

✓ اذا يمكن وضع التعريف الاجرائي للمفهوم عن طريق تخفيض مستوى التجريد الذي يشتمل عليه المفهوم الى مستوى السلوك البشري الممكن ملاحظته.

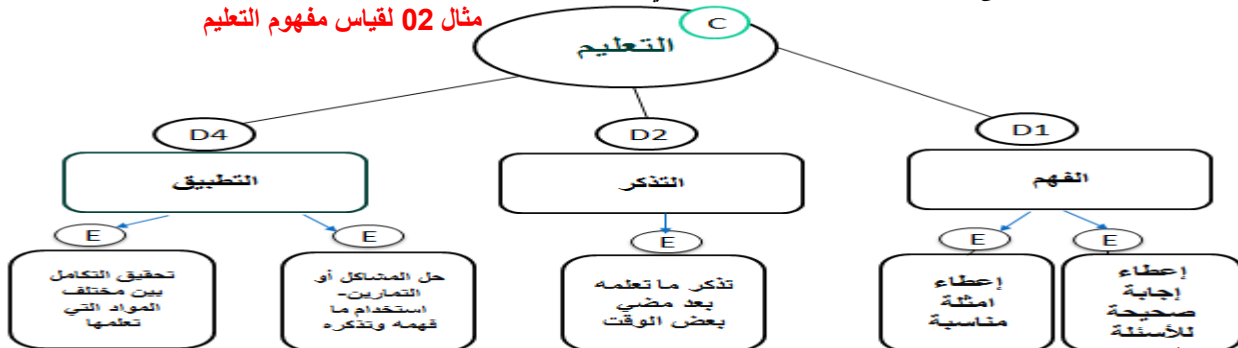
✓ وبالتالي وضع مقياس جيد لقياس المفهوم ويمكن تطبيقه في مجالات عديدة (التعليم، الادارات الحكومية، منظمات الأعمال...)

الحصول على إجابات لهذه الأسئلة يمثل احدى طرق قياس قوة الحافز لدى العاملين:

مع ضرورة وضع مقياس مدرج مرفق بها

- لأي مدى يمكنك أن تلزم نفسك بإنجاز عمل معين في الوقت المحدد؟
- لأي مدى يمكنك إهمال أمورك الشخصية نظرا لانشغالك بالعمل؟
- هل يتكرر تفكيرك بالعمل كثيرا و أنت بالبيت؟
- لأي مدى تشعر بالإحباط اذا لم تحقق الأهداف التي وضعتها لنفسك؟
- لأي مدى تفضل أن تعمل منفردا بدلا من مشاركة الآخرين؟
- كم مرة حاولت فيها الحصول على معلومات عن أدائك من رئيسك في الثلاث أشهر الأخيرة؟

مثال 02 لقياس مفهوم التعليم



المقاييس الترتيبية:

بالإضافة الى تصنيف المتغيرات تسمح المقاييس الترتيبية بترتيب المتغيرات بطريقة ذات مغزى. (من الأحسن الى الأسوأ أو من الأول الى الأخير)

مثال :رتب الخصائص الآتية لإحدى الوظائف حسب أهميتها بالنسبة لك، حيث يعبر الرقم 01 عن الخاصية الأكثر أهمية ثم 02 وهكذا....

- تساعد على معرفة النسب (نسبة من يرون أن خاصية معينة هي الأكثر أهمية مثلاً...)
- بالإضافة للمعلومات حول تصنيف المستجوبين ولكنها لا تعطي معلومات حول الفروقات بين النسب، بين الخاصية الأولى و الثانية مثلاً..

| الخصائص الوظيفية                 | الترتيب وفقاً للأهمية |
|----------------------------------|-----------------------|
| • التفاعل مع الآخرين             | ٠٣                    |
| • استخدام عدد من المهارات        | ٠٥                    |
| • أداء عمل كامل من أوله الى آخره | ٠٢                    |
| • خدمة الآخرين                   | ٠١                    |
| • الاستقلال في العمل             | ٠٤                    |

### المقاييس الفنية:

مثال نقوم بتحويل المثال السابق في المقياس الترتيبي الى مقياس فنوي:

| تعتبر القرص الأتية التي توفرها وتطيقتي مهمة جدا | غير موافق (١) | غير موافق (٢) | محايد (٣) | موافق (٤) | موافق جداً (٥) |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|-----------|----------------|
| أ- التفاعل مع الآخرين                           | ١             | ٢             | ٣         | ٤         | ٥              |
| ب- استخدام عدد من المهارات                      | ١             | ٢             | ٣         | ٤         | ٥              |
| ج- أداء عمل كامل من أوله الى آخره               | ١             | ٢             | ٣         | ٤         | ٥              |
| د- خدمة الآخرين (الصلاء)                        | ١             | ٢             | ٣         | ٤         | ٥              |
| هـ- الاستقلال في العمل                          | ١             | ٢             | ٣         | ٤         | ٥              |

### المحاضرة التاسعة

المقاييس : القياس وثبات نتائج المقياس (الثقة) والصلاحية (الكتاب المقرر ص 281-311)

مقدمة : بعد المقاييس...تأتي طرق القياس

\*بعد أن تعرفنا على المقاييس الأربعة الاسمي والترتيبي و الفني و النسبي، التي يمكن استخدامها لقياس أبعاد و عناصر المتغيرات التي تم وضع تعريف اجرائي لها، من الضروري الان التعرف على طرق القياس.

\*طرق القياس: أي الطرق التي تستخدم لتحديد قيم رقمية أو رموز للتعرف على اتجاهات المستقضي منهم نحو الأشياء والأحداث و الأشخاص.

01. أساليب القياس التي يشيع استخدامها: هناك نوعان أساسيان من مقاييس الاتجاهات هما:

1. مقاييس القيم

2. المقاييس الترتيبية

✓ لا يجب أن نخلط بينهما مع الأنواع الأربعة من المقاييس السابقة.

2. مقاييس التصنيف:

✓ تستخدم هذا النوع عددا من العناصر للحصول على إجابة واحدة،

✓ كذلك يستخدم المقياس الاسمي هنا أيضا

3. مقياس ليكرت:

مثال:

| غير موافق إطلاقاً (١) | غير موافق (٢) | محايد (٣) | موافق (٤) | موافق جداً (٥) |
|-----------------------|---------------|-----------|-----------|----------------|
|-----------------------|---------------|-----------|-----------|----------------|

4. مقاييس دلالات الألفاظ:

يتم تحديد خصائص ثنائية القطب على جانبي المقياس ويطلب من المستجوب تحديد الاتجاه على المسافة الموجودة بين اللفظين المتعارضين: (مثال )

حساس.....غير حساس

حسن.....سيء

قوي.....ضعيف

حار.....بارد

جميل.....قبيح

شجاع.....جبان

○ قد يستخدم لتقييم اتجاهات العملاء نحو علامة تجارية، سعر معين، اعلان محدد....

5. المقياس الرقمي:

يختلف عن المقياس السابق (دلالات الألفاظ) فقط بوضع أرقام على المسافة بين طرفي المقياس (05 أو 07 نقاط)(مثال )

حساس 1 2 3 4 5 6 7 غير حساس

جميل 1 2 3 4 5 6 7 قبيح

شجاع 1 2 3 4 5 6 7 جبان

مقياس دلالات الألفاظ والمقياس الرقمي ليسا من المقاييس الفنية على الرغم من أنهما كثيرا ما يعالجان خطأ كمقاييس فنية في تحليل البيانات

6. مقياس المستويات المتماثلة:

مثال : أجب باختبار الرقم الذي يمثل وجهة نظرك أمام كل جملة:

\* سأغير وظيفتي خلال الاثني عشر شهرا القادمة  
\* سوف أحصل على وظيفة جديدة في المستقبل القريب  
\* من المحتمل أن أترك هذه المنظمة خلال الشهرين القادمين

|                          |              |           |           |                       |
|--------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------------------|
| لا يتوقع على الإطلاق (1) | لا يتوقع (2) | محايد (3) | متوقع (4) | متوقع بدرجة عالية (5) |
| لا يتوقع على الإطلاق (1) | لا يتوقع (2) | محايد (3) | متوقع (4) | متوقع بدرجة عالية (5) |
| لا يتوقع على الإطلاق (1) | لا يتوقع (2) | محايد (3) | متوقع (4) | متوقع بدرجة عالية (5) |

8. المقياس ذو المركز الثابت:

مثال : قيم قدرة رئيسك بالنسبة لكل خاصية من الخصائص المذكورة أنه عن طريق وضع دائرة على الرقم المناسب.

|                      |
|----------------------|
| 3+                   |
| 2+                   |
| 1+                   |
| تنبئ التقنية الحديثة |
| 1-                   |
| 2-                   |
| 3-                   |

|                |
|----------------|
| 3+             |
| 2+             |
| 1+             |
| يتكرر المنتجات |
| 1-             |
| 2-             |
| 3-             |

|                  |
|------------------|
| 3+               |
| 2+               |
| 1+               |
| المهارات الشخصية |
| 1-               |
| 2-               |
| 3-               |

9. مقياس التمثيل البياني:

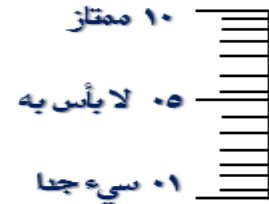
يسمح للمستجوبين بالتعبير عن إجاباتهم بشكل بياني عن طريق اختيار النقطة المناسبة.

وضح تقيمك لرئيسك على المقياس المرح من ١٠ الى ١.

مثال :

○ هذا المقياس سهل الاستخدام وهو ترتيبى

وان كان يبدو من شكله أنه فنوي



10. المقياس الاتفاقي أو التوافقي:

يمكن أن يتم اتفاق بين أفراد احدى المجموعات على اختيار بعض العناصر واعتبارها مقياسا وذلك بناء على قوة الصلة مع المفهوم محل القياس. (غير مستعمل كثيرا لصعوبة تنمية عناصر القياس)

. مقياس المقارنات الثنائية :

يكون عندما يطلب من المستقيين اختيار واحد من بين اثنين في حالة وجود مجموعة صغيرة من الأشياء.

2. مقياس الاختيار الاجباري:

○ يطلب من المستقيين ترتيب الأشياء بالمقارنة فيما بينها وهذا سهل بالنسبة لهم، مثلا:

المطلوب منك ترتيب المجالات التالية التي ترغب في الحصول على اشتراك فيها وفقا لدرجة تفضيلك حيث 01 يعطى لأكثر تفضيلا و 05 لأقلها تفضيلا.

\* الحقيقة \* المرجان \* الأحساء نيوز \* المستهلك \* رياضة

3. مقياس المقارنة بأشياء نمطية:

يسمى كذلك بمقياس المقارنات النسبية، بحيث يقدم علامات أو نقاطا مرجعية لتقييم الاتجاهات نحو الأشياء أو الأحداث أو الظروف التي تهتم بها الدراسة.

مثال : في ظل بيئة مالية متقلبة، ما مدى فائدة اتخاذك قرارا بالاستثمار في سندات الخزنة؟ من فضلك، ضع دائرة حول الإجابة المناسبة:

|                |     |            |     |               |
|----------------|-----|------------|-----|---------------|
| أكثر فائدة (١) | (٢) | لا فرق (٣) | (٤) | أقل فائدة (٥) |
|----------------|-----|------------|-----|---------------|

الخلاصة:

- أن البيانات الاسمية تفرض على الباحث استخدام مقاييس ثنائية معها
- أن البيانات الخاصة بالترتيب فإنها تفرض استخدام مقياس ترتيبى (كالمقارنات الثنائية والاختيار الاجبارى أو المقارنات النسبية)
- أن البيانات الفئوية أو ما يشبهها فإنها يستخدم معها أحد المقاييس الفئوية

2. جودة المقياس، دقة وثبات نتائجه:

كيف نتأكد أن الأداة التي نميناها لقياس المتغير دقيقة و تقيسه فعلا؟ ولا تقيس متغيرا اخر؟

- ✓ يجب التأكد من أن العناصر الي استخدمت لقياس أبعاد المتغير ترتبط به فعلا وأنه تم ادراج أهم العناصر
- ✓ يتم ذلك بمراجعة وتحليل عناصر الإجابات

دقة المقياس تتحدث عن مدى تماسك وثبات المقياس المستخدم وخلوه من الأخطاء. الصلاحية تشير الى مدى جودة المقياس أي التأكد أننا نقيس المفهوم الصحيح. الدقة و الصلاحية هما مؤشران لعلمية الدراسة .  
➤ **دقة وثبات نتائج المقياس:**

| استقرار المقياس:                                                 | تناسق المقياس:                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓ عدم تغير نتائجه مع تغير الزمن والظروف                          | ✓ يعبر التناسق الداخلي للمقياس عن تجانس مكونات المقياس/ ترابط بين مجموعة الأسئلة                    |
| 1. ثبات القياس عند إعادة الاختبار<br>2. استخدام نموذجين متوازيين | 1. بين مكونات المقياس (معامل ألفا كرونباخ)<br>(Cronbach's Coefficient Alpha)<br>2. بين نصفي المقياس |

توفر الثقة في المقياس شرط ضروري و لكنه غير كاف، قد يكون المقياس دقيقا ويعطى إجابات ثابتة ولكنه لا يقيس المفهوم الصحيح!!

### المحاضرة العاشرة

### طرق تجميع البيانات (الكتاب المقرر ص 313-374)

**مقدمة :** جمع البيانات والمعلومات يمثل مرحلة مهمة و شرط من شروط دقة مشروع البحث

❑ **يجب أن نميز أولا بين :**

1. المصادر الأولية للبيانات

2. المصادر الثانوية للبيانات

د. تتبع اثار الأشياء:

❖ من المصادر الأولية للمعلومات التي لا تشتمل على أفراد من البشر

من الأمثلة :

❖ وجود الكثير من النسخ للصحف في مكتبات الجامعة كدليل على شهرة الصحيفة وتداولها بين أيدي القراء،

❖ وجود فواغر المشروبات الملقاة في صناديق القمامة دليل على كثرة استهلاكها.....

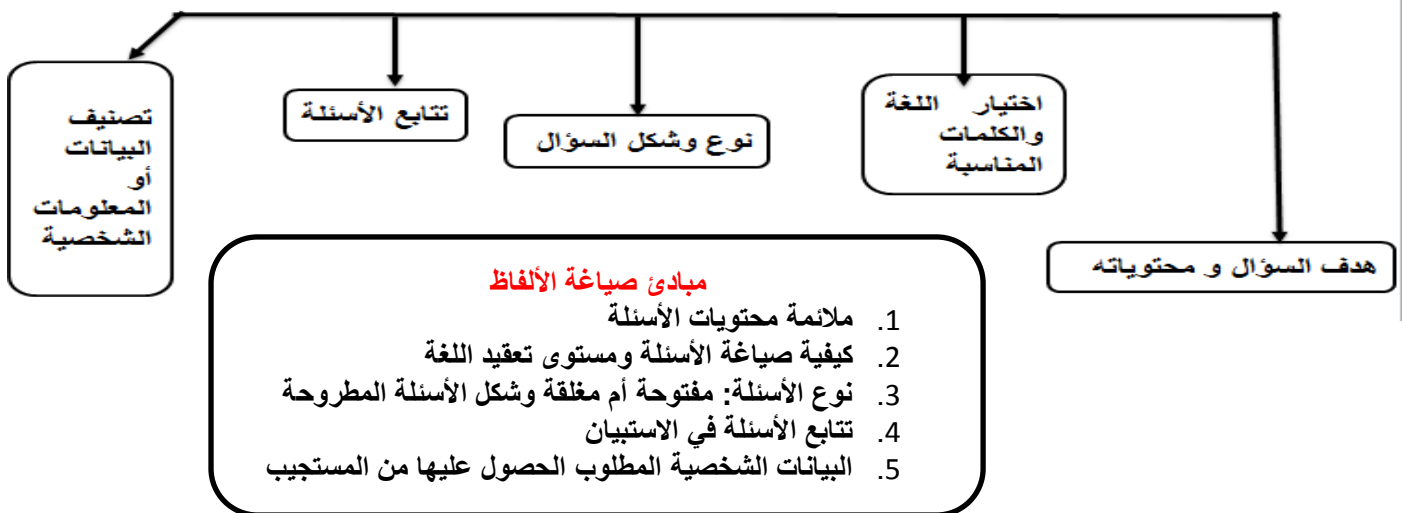
| من مزايا البيانات الثانوية أنها:                  | من عيوبها أنها :                       |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------|
| *سهولة الحصول في أحيان كثيرة<br>*سريعة وغير مكلفة | قد تكون قديمة<br>قد لا تتوافق مع البحث |

**ثانيا. طرق تجميع البيانات :**

✓ هناك الكثير من الطرق ولكل مزاياها و عيوبها

✓ يعتمد اختيار الطريقة على ظروف البحث ونوعية المعلومات التي يطلبها البحث والتسهيلات المرتبطة بالحصول عليها وكذلك ظروف أفراد العينة وخبرة الباحث والموارد المتاحة.

**مهمة لأنها تؤدي الى تخفيض التحيز في البحوث وبالتالي زيادة الدقة والثقة.**



**ب. مجال تصنيف المتغيرات وقياسها:**

✓ يجب التأكد من أن البيانات التي سيتم جمعها تغطي جميع متغيرات البحث

✓ يجب التأكد أن البيانات كافية لاختبار الفروض

✓ اختيار المقياس المناسب للبحث حسب طبيعة البيانات التي يحتاجها البحث

✓ يتم فحص جودة البيانات باستخدام اختبارات الصلاحية والمصدقية لثبات نتائج البحث

ج. مجال الشكل العام للاستبيان:

- ✓ يجب الانتباه الى جاذبية الاستبيان وشكله (مراعاة الجانب التسويقي)
- ✓ يجب أن يأخذ شكلا مريحا يساعد المستجيب على التفاعل و التعاون مع البحث (يعتمد مقدمة تشرح الغاية منه وتبين المطلوب وتوجه المستجيب، التعليمات والارشادات المنتظمة والأسئلة البسيطة المصاغة بشكل مرتب وبأسلوب أنيق مهمة جدا).

### المحاضرة الحادي عشر

## SAMPLING (الكتاب المقرر ص 377-427)

مقدمة : جمع المعلومات والبيانات مفيد جدا ولكن يجب أن يكون من المصدر الصحيح

أسباب استخدام المعاينة: (

✓ ليس بالضرورة أن نأكل كل قطعة اللحم لنعرف أنها غير ناضجة

مثال : إذا أردنا معرفة متوسط عمر المصابيح الكهربائية التي تنتجها الشركة، هل نجرب واحدا منها حتى يحترق أو تنتهي حياته ؟ أم نجربها كلها؟

خاصية تمثيل العينة:

✓ مثلا: لقياس مستوى الفهم لدى عينة من الطلاب، هل نختار؟ :

الطلاب الممتازين.....نتائج متحيزة وغير معبرة

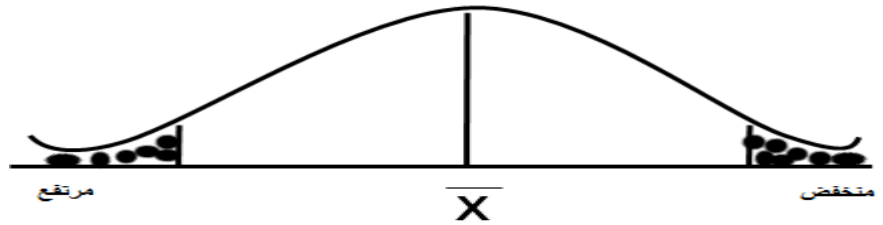
الطلاب الأدنى مستوى.....نتائج متحيزة وغير معبرة

عينة عشوائية.....نتائج أقرب للواقع

استواء التوزيعات :

أمثلة:

➤ أطوال و أوزان الكثير من الناس



• التوزيع الطبيعي في المجتمع

• أهم مسألتين في اختيار العينة الممثلة هما : حجم العينة وطريقة السحب

الدقة والثقة في تحديد حجم العينة:

- إذا اخترنا 50 زبون من مجتمع قدره 500 زبون باستخدام المعاينة العشوائية البسيطة لتجريب اعلان حول أحد منتجات الشركة، فهل نستطيع أن نعم بدرجة عالية من الثقة نتائج دراستنا لـ 50 على كل المجتمع؟
  - ما هو حجم العينة الأمثل الذي يسمح للباحث بتمثيل المجتمع و بالتالي تعميم نتائج الدراسة ؟
- الدقة: تعبر الدقة عن قرب تقديراتنا ( $X, S, S^2$ ) لخصائص المجتمع من معالماته الحقيقية ( $\mu, \sigma, \sigma^2$ ) مع السماح بهامش خطأ محدود



• تقدير متوسط المجتمع بدقة قد لا يكون ممكنا الا أن معرفة المدى الذي يقع فيه قد يكون متاحا.

مثال :

- دراستنا لعينة عشوائية بسيطة لـ 50 عاملا من مجتمع قدره 300 عامل في ورشة صناعية أظهرت أن متوسط الإنتاج اليومي للعامل هو 50 وحدة ( $X=50$ )، ولدينا إحصائية تقول أن الوسط الحقيقي للإنتاج ( $U$ ) في هذا المصنع يقع بين 40 و 60 وحدة.
- إذا تقديرنا لمدى ما نتوقع أن يوجد فيه المتوسط الحقيقي لإنتاج المجتمع هو ( $U=50 + 10$ )
- كلما ضاق التقدير اقتربنا من الدقة والعكس صحيح
- كلما صغر التباين بين خصائص العينة وخصائص المجتمع كلما كان المتوسط الحسابي للعينة قريب من متوسط المجتمع
- يسمى هذا التباين بالخطأ المعياري  $S X$  (حيث تشير  $S$  الى الانحراف المعياري)
- كلما كان الخطأ المعياري صغيرا أي حجم التباين في المجتمع صغير كلما كان حجم العينة صغيرا والعكس أي كلما كان حجم التباين في المجتمع كبير كلما احتجنا لعينة أكبر.

الثقة:

- ✍ في المثال السابق المتعلق بمعدل الإنتاج في المصنع، نلاحظ أن تقديرنا للمتوسط الحقيقي للإنتاج سيكون أكثر دقة حينما نتوقع أن يقع بين 45 و 55 وحدة بالمقارنة بتوقعنا الأساسي وهو ( $U=50 + 10$ )
- ✍ ولكننا سنكون أكثر ثقة في تقديرنا الأساسي أكثر من تقدير ( $U=50 + 5$ ).
- ✍ تشير الثقة الى أن تقديرنا سوف يكون حقيقة بالنسبة لمجتمع معين.

✎ يتراوح مستوى الثقة بين صفر و 100% غير أننا في العلوم الإدارية نتفق على قبول مستوى ثقة قدره 95% (يشار له بالرمز  $P \leq 05$ ) يعني ذلك أن تقديرنا لمعاملات المجتمع سوف يكون صحيحاً 95 مرة من كل 100 مرة تجربة و أن تقديرنا يعكس خصائص المجتمع الحقيقية.

#### إرشادات عند اختيار حجم العينة:

- لا العينة الصغيرة و لا العينة الضخمة هي الجيدة والمطلوبة
- مراعاة درجة الثقة المطلوبة من البحث
- .....

### المحاضرة الثاني عشر

#### تحليل البيانات وشرحها (الكتاب المقرر ص 429-477)

بعد الحصول على البيانات في صورتها الخام من المقابلات أو الاستبيانات أو الملاحظات.... يجب مراجعتها وتحديد الأسئلة التي تركت بدون إجابة و من ثم ترميزها وتصنيفها وإدخالها في البرنامج (Excel; SPSS....).

قد تتطلب المراجعة معاودة الاتصال بالمستجوبين للاستيضاح منهم، لماذا تركت بعض الأسئلة بدون إجابات. (السؤال غامض، محرج، شخصي، سهو، فيه خطأ....) تدوين الملاحظات بلون مغاير للتمييز بينها وبين البيانات الأصلية،

أحدى المجيبات قد تكون تركت السؤال الثالث الخاص بحالتها الاجتماعية متزوجة أم لا، ولكنها أجابت في السؤال 15 أن أعمار أولادها 10 و 04 فهذا يعني أنها متزوجة، وقد تكون نسيت سهواً تدوين الإجابة، أو ربما أنها أرملة أو مطلقة؟ هذا يعني هذا أن المقياس المقترح أهمل جزءاً من الإجابة...3. الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج (يفترض إضافة أرمل، مطلق، أخرى...).

جزء كبير من عملية المراجعة يتم أوتوماتيكياً باستخدام التقنية الحديثة .

#### ترميز البيانات Coding :

أمثلة :

| الترميز | المستوى الوظيفي: |
|---------|------------------|
| ٠١      | مدير             |
| ٠٢      | مسترف            |
| ٠٣      | موظف اداري       |
| ٠٤      | سكرتير           |
| ٠٥      | وظيفة أخرى       |

| الترميز | النوع: |
|---------|--------|
| ٠١      | ذكر    |
| ٠٢      | أنثى   |

| الترميز | العمر :       |
|---------|---------------|
| ٠١      | أقل من ٢٥ سنة |
| ٠٢      | ٢٥ - ٣٥       |
| ٠٣      | ٣٦ - ٤٥       |
| ٠٤      | ٤٦ - ٥٥       |
| ٠٥      | أكبر من ٥٥    |

#### في حالة السؤال:

|                                                                                                                                                                |   |   |   |   |   |   |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|-----------------------------------------|
| ✓ لأي مدى توافق على كل تعبير من الاتي؟ استخدم المقياس المدرج من ١ الى ٧ لتوضيح اجابتك، علماً أن الرقم ١ يعني موافقة منخفضة جداً و ٧ يشير الى الموافقة الكاملة. |   |   |   |   |   |   | ١. أحصل على أكبر قدر من السعادة في عملي |
| ٧                                                                                                                                                              | ٦ | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | ٢. يمضي الوقت في العمل بسرعة            |
| ٧                                                                                                                                                              | ٦ | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | ٣. عملي رائع                            |
| ٧                                                                                                                                                              | ٦ | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | ٤. أشعر بالإنجاز عند أدائي وظيفتي       |
| ٧                                                                                                                                                              | ٦ | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | ٥. يطري رئيسي على العمل الجيد دائماً    |

#### تصنيف البيانات Categorization:

مثال: السؤال : لا يمضي الوقت في العمل بسرعة .

1 يعني موافقة منخفضة جداً و 07 يشير الى الموافقة الكاملة. تصبح

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٦ | ٧ | ٧ | ٦ | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**SPSS**

#### ادخال البيانات الى الحاسب :

1. يتم ادخال البيانات الى الحاسب اما عن طريق السكانر اذا استخدم الباحث الأوراق الممغنطة للإجابة

2. أو يدويا اذا لم يستخدم الأوراق الممغنطة.

✓ بعد معالجة الإجابات المتروكة وتسجيل كل البيانات وإجراء التغييرات التي يراها الباحث فان البيانات تصبح جاهزة لعملية التحليل.

#### تحليل البيانات Data Analysis :

##### التعرف على البيانات

✳ يمكننا استخدام مقاييس النزعة المركزية و التشتت، المتوسط الحسابي والمدى والانحراف المعياري

✳ يمكننا كذلك الاستعانة بالرسوم البيانية و الجداول والمدرجات التكرارية التي تشير الى مدى توزع الإجابات على المقياس وتتطلب

شرحاً من طرف الباحث

✳ وكذلك من المهم التعرف على الارتباطات المحتملة بين متغيرات البحث

#### من الحكمة دائماً الحصول على :

1. التوزيع التكراري للمتغيرات الديموغرافية

2. المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري والمدى والتشتت بالنسبة للمتغيرات الأخرى التابعة والمستقلة

3. القائمة الخاصة بالارتباط بين المتغيرات المختلفة لمعرفة مدى قوة الارتباط بينها

## مثال 01:



| الرقم   | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| الذكور  | ٦       | ٥٤.٥٤  |
| الإناث  | ٥       | ٤٥.٤٦  |
| المجموع | ١١      | ١٠٠    |

## مثال 02:



| الوظائف  | الذكور | الإناث | المجموع |
|----------|--------|--------|---------|
| مدير     | ١      | ٠      | ١       |
| مستشار   | ٣      | ٩      | ١٢      |
| إداري    | ٧      | ٣      | ١٠      |
| فني أخرى | ٨      | ٦      | ١٤      |
| المجموع  | ١٩     | ١٨     | ٣٧      |

### اختبار جودة البيانات:

- يعني ذلك قياس دقة المقياس (تماسك واستقرار مكوناته) وصلاحيته
- 1- التماسك:** يشير إلى مدى الترابط بين المفردات التي تقيس مفهوما معينا بحيث تكون مع بعضها مجموعة واحدة ونستخدم هنا معامل كرونباخ لقياس دقة المقياس أي قوة الارتباط الداخلي الإيجابي بين متغيرات البحث، كلما اقترب المعامل من 01 كلما كان دليلا عن قوة التماسك.
- 2. الصلاحية:** تشير إلى مدى الترابط بين أبعاد البحث و النظرية يعني إذا ما تم فعلا قياس هذه الأبعاد المعبرة عن المفهوم عن طريق الأسئلة المصاغة؟
- اختبار صحة الفروض:**
- هناك الكثير من الاختبار الإحصائية حسب نوعية البيانات و أهداف البحث
- معامل ارتباط بيرسون، سبيرمان، اختبارات المعنوية، كا2، تحليل الانحدار المركب، تحليل التباين Anova ; Manova.....
- لمزيد من التفصيل أنظر المثال ص 442**

## المحاضرة الثالثة عشر

### تقرير البحث THE RESEARCH REPORT (الكتاب المقرر ص 481-525)

#### مقدمة :

- ✓ في اطار بحوث الأعمال يجب أن تحدد في الاتفاق بين طالب الدراسة أو ممولها (المنظمة مثلا ) والباحثين أو المستشارين : المشاكل التي سيتم دراستها، مدة البحث، التكلفة، بعض الشروط....
- عمليا يتم ذلك عن طريق مشروع البحث الذي يقدمه الباحث ليأخذ موافقة الممول عليه ليبدأ في الدراسة
- التقرير المكتوب:**
- ✓ يعتبر التقرير أحد وسائل الاتصال بين الباحث وممول البحث
- ◆ قد يأخذ التقرير المكتوب العديد من الأشكال حسب الهدف منه وطبيعة الدراسة وظروفها والجهة الموجه لها (جمهور المخاطبين).
- يمكن أن يكون التقرير مختصرا أو مفصلا.
- أمثلة عن بعض محتويات التقرير**
- صفحة العنوان :**

- العوامل المؤثرة على ترقية العاملات في شركات المحاسبة الى مناصب الإدارة العليا .. دراسة أساسية
- دراسة مدى رضا عملاء مدينة فرانكفورت عن خدمات المترو... دراسة تطبيقية
- العوامل المؤثرة على حالة الإرهاق التي يشعر بها ممرضات المستشفى الجامعي.. دراسة تطبيقية
- الجزء الأساسي في البحث:**

- ❖ يذكر هنا تفاصيل المقابلات مثلا، ومراجعة الدراسات السابقة والاطار النظري للبحث وفروضه، تصميم المعاينة وطرق تجميع البيانات وطبيعة الدراسة وامتدادها الزمني ومجالها....
- ❖ يذكر أيضا التفاصيل الخاصة بتحليل البيانات التي استخدمت لاختبار الفروض وكذلك الجداول والرسوم الموضحة لنتائج تحليل البيانات.



الجزء النهائي من التقرير: يتضمن النتائج النهائية التي تم التوصل اليها :

❖ الشكر والعرفان : لكل من قدم المساعدة وعاون (منظمات وأفراد) :

✓ في جمع البيانات،

✓ تسهيل الاتصالات،

✓ تمويل البحث،

✓ تحليل البيانات

❖ المراجع: تكون في صفحة مستقلة وتضم كل المراجع التي استخدمت في البحث في كل مراحله، مهمشة بطريقة علمية موحدة ومتعارف عليها.

❖ الملاحق: تشكل الملاحق وثائق مهمة تلحق بالبحث في نهايته ولا توضع في منته نظرا لحجمها الكبير أو لأنها لم تستخدم كثيرا من قبل الباحث ولكن يجب الإشارة إليها. ويمكن أن تضم الخارطة التنظيمية للشركة، بعض القوانين، أسئلة المقابلات، نسخة من الاستبيانات، وهي تساعد القارئ على متابعة قراءة التقرير وفهمه.

العرض الشفهي للبحث:

يختلف العرض الشفهي عن التقرير المكتوب على الرغم من أن المحتوى والأهداف تكاد تكون نفسها

▪ طريقة العرض والتقديم

▪ شكل العرض (الشرائح غالبا PPT)

شكل العرض (الشرائح غالبا PPT):

✎ توزيع المحتوى على الشرائح وعلى الوقت

✎ التركيز على الأساسيات (مقدمة، أهمية البحث، الصعوبات، طريقة جمع ومعالجة البيانات، النتائج والتوصيات)

✎ التفاصيل يمكن أن تعطى عند المناقشة والإجابة عن الأسئلة

✎ حسن استخدام الألوان وحجم الخط وطريقة الكتابة

✎ استخدام المساعدات البصرية والرسوم والبيانات (صورة أفضل من ألف كلمة)

طريقة العرض والتقديم"

✓ اللباس اللائق والمظهر

✓ السلوك اللبق

✓ اظهار الثقة بالنفس ( 05دقائق الأولى مهمة للغاية)

✓ توجيه النظر للمشاهدين واستخدام الايماءات ببراعة وتغيير طبقات الصوت لتناسب الموقف المعروض والتحدث بصوت مسموع.

✓ توزيع المحتوى على الوقت المخصص (غالبا 20 دقيقة)