

مقدمه :-

اللغة هي هوية الشخص و الأمه فهي التي تشكل فكر الفرد ووجدانه و بواسطتها يؤثر في الآخرين ، و يستثير عواطفهم ، كما يؤثر في عقولهم ، لأنها تمثل ذاكره الأمه و مستودع تراثها ، و الرباط الذي يربط بين أبنائها فيوحد كلمتهم ، و يجمع بينهم فكريا كما أنها الجسر الذي يعبر عليه الأجيال من الماضي إلي الحاضر و المستقبل . (أحمد طعيمة : ٢٠٠٤ ، ١٥٣)

وتعد اللغة من أهم الظواهر الإجتماعيه التي واكبت التطور البشري ، و لا يوجد الآن مجتمع مهما قل حظه من الحضاره و المدنيه دون لغه تيسر له قضاء شئونه الحياتيه المختلفه ، فاللغه ضروره حياتيه نستخدمها في التواصل ، و التفاهم ، و التخاطب مع بعضنا البعض . وكما يقول سعيد عبدا لله لاقى (٢٠٠٩ ، ١٦) فإن اللغة أداء التعبير عن المشاعر و الأحاسيس ، كما أنها أداء التعبير عن التفكير أيضا و لهذا قيل أن اللغه و الفكر مظهران لعملية عقليه واحده ، فالفرد حينما يفكر فإننا لا نستطيع الوقوف علي هذا التفكير إلا إذا ترجم إلي الواقع بإستخدام اللغه .

ويوضح لورانس ذكري (٢٠٢،١٩٩٤) أن دول العالم تهتم بتعليم اللغات الأجنبية التي أصبحت من مستلزمات العصر فلا غني لأي شعب من شعوب العالم عن تعلم لغه غيره من الشعوب ، و نظرا لأهميه اللغات الأجنبية فلقد تضمنتها المناهج الدراسيه في مراحل التعليم المختلفه .

و تعتبر العدالة و جوده التعليم التحديين الرئيسيين في مصر حيث أن التعليم يستهدف الكفاءات و المهارات الضروريه للعصر الحديث الذي نعيشه فالتعليم يعد عاملا للتغير بما يسمح للأفراد بإستغلال لقدراتهم البشريه .

وهناك حاجه عاجله في مصر الآن لتغير الفكر و المفاهيم المتعلقه بالتعليم لتنفيذ رؤيه جديده يمكنها أن تسهم في إحداث التحولات الحقيقيه و النهوض بالقدرات التعليميه و التوسع في الموارد من خلال مساهمه المجتمع المدني و المواطنين و الحكومه ، و من مؤشرات عدم جوده التعليم أيضا عدم و جود الربط بين ما يتعلمه الطلاب و بين حاجه سوق العمل . و تقول ليلي حلمي (٢٠١١) أنه لا بد من تحسين جوده التعليم و اكساب الخريجين المهارات اللازمه للإلتحاق بسوق العمل المطلوبه فيه و لا يتم ذلك إلا بتخصيص المزيد من الاهتمام باللغات و ما يتم إنفاقه في سبيل ذلك و الاستجابة لمتطلبات سوق العمل

ولقد أصبح هناك ضرورة حتمية أن يتحول التعليم من مجرد حفظ و تلقين إلي نوع مغاير تماما ، وهو التعليم الإيجابي الذي يشارك فيه المتعلم من خلاله في عملية التعليم و التعلم و يصبح طرفا أساسيا فيها ، وهذا التعليم الإيجابي الذي يتمثل في التكنولوجيا الحديثة التي تعمل علي ترسيخ و تدعيم الخبرات الأساسية في إنسان المستقبل مثل خبره إتقان التعبير المبني علي التفكير السليم و مهاره حسن إختيار اللفظ و العبارة و قدره علي الإيجاز و ايضا قدره علي الإستماع للأخرين و تقويم ما يقولون و الرغبة في الإستفادة من الرأي الأخر. (فهميم مصطفى ، ٢٠٠٤ ، ١٣) .

و لقد أجتهد العديد من المتخصصين في تحديد مهارات الحوار الشفهي فعلي سبيل المثال قسم دعور (Dadour, 1996,p. 75) تلك المهارات في ثلاث محاور :-

١- مهارات تحدث لغويه

٢- مهارات تحدث وظيفيه

٣- مهارات تحدث إجتماعيه ووجدانية

بينما أشارت ريبيكا اكسفورد (١٩٩٦ ، ٢٠) إلي أن مهارات التحدث الشفهي الوظيفي تمكن المتحدث من القيام بالوظائف الحوارية التالية :

التقديم ، المناقشة ، التوضيح ، الوصف ، الإقناع ، السؤال ، إعطاء تعليمات ، الإقتراح ، توكيل المتعلم بمهام بتنفيذها ، التقييم ، تصحيح الخطأ ، تغذية راجعه ، الإستجابة للأسئلة و الطلبات

وتؤكد أدبيات تدريس اللغة الأجنبية علي ضرورة السماح للطالب بالحوار و المناقشه و تدعيم المهارات الوظيفيه المطلوبة منه (Freeman & Jonson, 1998).

و تري أور (Ur, 1997) أن مهارة التحدث هي المهارة المستهدفة الأولى المطلوب في تدريس اللغة الأجنبية في فصول اللغة الأجنبية و تعتبر تنميه القدرة علي التحدث مع شخص آخر مصدر من مصادر التحفيز لكل المتعلمين.

بينما يؤكد شين (Chane, 1998) أن مهاره التحدث هي عملية مشاركته في بناء المعني من خلال إستخدام الرموز اللفظيه و غير اللفظية ، و تلعب مهارة التحدث دورا جوهريا في عملية تعليم و تعلم اللغة الإنجليزيه كلغه ثانيه أو كلغه أجنبيه و علي الرغم من هذه المكانه الهامه لم يعط المدرسون العناية المرجوه

لهذه المهاره و أصبح تدريس مهاره التحدث تقتصر فقط علي الحوارات المحفوظه و لكن في عالم اليوم أصبح هدف تدريس مهاره التحدث هو تنميه مهارات التواصل لدي الطلاب .

ويقول ليتلود (Littlewood, 1981) أن هناك الكثير من الأنشطة التي تدعم القدره التواصلية لدي الطلاب و منها لعب الأدوار و الحوارات و المحادثات و إرتجال الكلمات.

ومن جهة أخرى، يتطلب نجاح عملية تعلم اللغة الأجنبية أن يتغلب الطلاب علي العوائق النفسية قبل أن يتحدثوا بها داخل الفصل (Nolasco & Arthur, 1987). فالكثير من الطلاب لا يشعرون بالإرتياح عندما يطلب منهم التحدث لأن هناك أفراد يستمعون إليهم بل أن بعضا منهم يفضل ألا يتحدث علي الإطلاق، و يعتبر إدراك الفرد لنفسه و للأخرين مصدر من المصادر التحدث داخل مجموعات .

و ذكر بيلي (Bailey, 2006) أن المتعلم يتلقي اللغة المنطوقه عن طريق السمع و نتيجة لذلك فإن الرساله المنطوقه هي رساله مؤقتة و لا تبقي بعد إرسالها مثلما هو الحال في الرسالة المكتوبة و التي تستقبل بالقراءة ، و من هنا تكمن صعوبة مهارة التحدث و كذا الاستماع حيث أن مهارة التحدث تحدث في وقت حقيقي بمعنى أن الشخص الذي نتحدث إليه يستمع و ينتظر إلي أن يأخذ دوره في الحديث و في النهاية فإن فرص تخطيط و مراجعه الحديث تكون محدوده و يرجع السبب في ذلك إلي أن التواصل الشفهي يحدث في وقت حقيقي و يقع فيه المتحدث تحت ضغط الوقت و هو ما ينطبق أيضا علي المستمع .

و لقد اختارت الباحثة المواد الأصيلة لتنميه مهارة التواصل اللغوي لدي طلاب كليه التجاره للغه الإنجليزيه و ذلك للأسباب التاليه :-

١- التوافق الشديد بين مهارات المحادثه الوظيفيه المطلوبه في سوق العمل وبين سهوله تفاعلها مع المواد الأصيله و ذلك لوفرتها في المحيط الذي يعيش فيه الطالب .

٢- سهوله حصول الفرد علي هذه المواد دون تكاليف باهظه .

٣- قد يتعرض الطلاب إلي الخطاب الحقيقي كما هو موجود في شرائط الفيديو و المقابلات للشخصيات المشهوره من خلال الانترنت.

فقد تستخدم المواد الأصيلة لإبقاء الطالب علي علم بما يجري في العالم مما يزيد من فاعليه التعليم من أجل التنمية العامة وهي من المسئولية (Sanderson, 1999). كما يمكن استخدام نفس المواد التعليمية في ظل ظروف مختلفة إذا كانت المهمة مختلفة .

فيما يلي بعض من الأمثلة للمواد الأصيلة التي يمكن توظيفها في أنشطة تدريس اللغة الأجنبية:

١. مواد سمعية أصيلة:- عرض مواد، إعلانات التلفزيون، مسابقة العروض، والرسوم، ومقاطع الأخبار، والعروض الكوميديية، والأفلام، المسلسلات، القصص القصيرة و الروايات، والإعلانات الإذاعية والأغاني والأفلام الوثائقية، وإعلانات المبيعات.

٢. مواد بصرية أصيلة :- الشرائح والصور الفوتوغرافية ، الأعمال الفنية للأطفال، الرسومات، صور من المجلات ، صورة بطاقة بريدية، الكتب المصورة ، طابع، وأشعه-X .

٣. مواد أصيلة مطبوعة :- مقالات في الصحف، فيلم ، والإعلانات، وأعمدة علم التنجيم، والرياضة، تقارير، والأعمدة المنشورة، كتيبات المعلومات السياحية ، الفهارس، الكتب والخرائط، TV guides ، والكتب المصورة، بطاقات المعايدة ، والجداول الزمنية.

٤. المواد الأصيلة المستعملة في ثقافة اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية:- القطع النقدية والعملية، ساعات الحائط، والهواتف، والدمى وغالبا ما تستخدم لتوضيح النقاط البصرية المصدر : جبهارد (١٩٩٦)

و يحدد نونان (١٩٩١ : ٢٧٩) خمس خصائص مهمة للمنهج المتحركة حول تعلم اللغة

١- التركيز على التعلم من خلال التواصل عن طريق التفاعلات .

٢. توظيف النصوص الأصيلة في الموقف التعليمي.

٣. توفير فرص للمتعلمين للتركيز ليس فقط على اللغة، ولكن أيضا علي عملية التعلم نفسها.

٤. تعزيز خبرات المتعلم الشخصية بما فيها من العناصر الهامة التي تسهم في التعلم داخل الفصل.

٥. محاولة لربط الفصول الدراسية لتعلم اللغة بما يحدث خارج الفصول الدراسية.

وفي هذا الشأن يري نونان أن هذه المحاولة خطوه هامه لربط ما يتم التدريب عليه بداخل الفصل الدراسي بما يحدث حقيقية في خارج الفصل ، و يري أن هذا التدريب ينبغي أن يتركز حول تنمية الفهم و التفاعل اللفظي في ضوء أهداف محددة سابقا باستخدام أنشطة أصيلة تحدد فيها مهام كل من المعلم و المتعلم.

و يعتبر الاتصال جوهر الإدارة الناجحة و الفعالة في مجال الأعمال التجارية فمن الضروري لتحقيق النجاح والنمو ينبغي أن لا تحدث فجوات الاتصال في أي مؤسسة أو جهاز تنظيمي و تنقسم الاتصالات التجارية إلي نوعين رئيسيين :-

* عن طريق الفم :- التواصل الشفهي التي يمكن أن تكون رسمية أو غير رسمية و عموما العمل هو وسيلة رسمية للاتصال، بما في ذلك : لقاءات ومقابلات.

* الاتصالات المكتوبة : وتشمل جدول الأعمال والتقارير والكتيبات إلخ.

علي الرغم من أن المؤسسات قد تؤدي مهامها بنجاح فينبغي للمرء أن يعرف أن هذا النجاح لن يستمر طويلا إذا كان يفتقر إلى الكفاءة في مجال الاتصالات (Tansky, 2001) .

وعملية التواصل تشتمل على تلقي المعلومات من الاستماع والقراءة و التحدث مما يؤدي إلى تصور وقبول وتشجيع للعمل و تتضمن ذلك تغييرات في المواقف والسلوك (Decker ، ١٩٩٨)

وهناك العديد من الدراسات و التي أوضحت عن أن الأعمال التجارية والتعليم يشتركان في ضرورة فهم مهارات الاتصال واحتياجات الموظفين

(Roebuck, 2001) فالتمكن من مهارات اللغة يحقق قدرا من الكفاءة اللغوية لدي المتعلم بحيث يصل إلي مستوي لغوي يمكنه من استخدام اللغة استخداما ناجحا عن طريق الاستماع ،الجيد و النطق الصحيح و القراءة الواعية و الكتابة السليمة ، الأمر الذي يساعد علي النهوض بالعمل الذي يختاره (فتحي يونس ، محمود الناقة ، رشدي طعيمة ، ١٩٨٠).

و تحقيق الكفاءة اللغوية لدي المتعلم ليس بالأمر الهين ، حيث يستدعي ذلك تدريبا مبكرا علي مهارات اللغة الرئيسية (سعيد عبد الله لافي ، ٢٠٠١) .

مشكله البحث :-

من خلال عمل الباحثة في أحد الشركات الخاصة بقطاع الأعمال التجارية ، استشعرت قصور لدي بعض خريجي كليات التجارة الدارسين باللغة الإنجليزية بقسم إدارة الأعمال في مهارات الاتصال الشفوي و التفاعل مع الآخرين بصوره ناجحة ، ثم قامت بعمل زيارات لكليتي التجارة بدمياط و بورسعيد بعقد لقاءات مع رؤساء الأقسام بالكليتين ووجهت إليهم عددا من الأسئلة ذات النهايات المفتوحة بغرض الوصول إلي أهداف المحتوي العلمي للمقررات الدراسية ، و الأنشطة المصاحبة ، و طريقة التدريس و كشفت هذه المقابلة عن ما يلي :

- ١- يتم التركيز علي الجانب الأكاديمي فقط في المحتوي الدراسي دون النظر للبعد اللغوي .
- ٢- أكثر الأنشطة التي لها علاقة باللغة ممارسة هي ترجمة النصوص المكتوبة فقط .
- ٣- لا توجد أي أنشطة للاتصال الشفهي تمارس في قاعات الدرس .
- ٤- يركز التقويم علي الجانب الأكاديمي فقط .
- ٥- لا توجد أية ممارسات شفهيّة فعلية للطلاب باللغة الإنجليزية ، في الحياة الجامعية داخل الفصل الدراسي و خارجه .

و للتأكيد من وجود قصور في أداء الخرجين الشفهي باللغة الإنجليزية أعدت الباحثة اختبارا مصغرا للأداء الشفهي لخريجي كليات التجارة الدارسين باللغة الإنجليزية ، ثم قامت بتطبيقه علي عينة تكونت من (١٢) خريج و خريجة يعملون بشركة كايرو ثري ايه بدمياط و شركه فيلكس للتوكيلات الملاحية ببورسعيد . واشتملت بنود الاختبار علي تقديم ثلاث صور مختلفة لمواقف للمعاملات التجارية و طلب من كل خريج أن يتحدث في دقيقتين عن كل صورة من الصور الثلاث و أظهرت النتائج ما يلي :

- ١- لم يستطيع أي خريج الوصول إلي إجمالي ست دقائق للحديث عن الصور الثلاث
- ٢- كانت هناك أخطاء في استخدام الأزمنة و حروف الجر وأدوات التعريف و الأفعال المساعدة عند جميع الخرجين .
- ٣- كانت هناك أخطاء في النطق عند جميع الخرجين .
- ٤- لم يستطيع أي خريج أن يتحدث بالإنجليزية فقط دون استخدام بعض كلمات أو عبارات باللغة العربية .

ومن خلال الرجوع إلي هذه النتائج تأكدت الباحثة من وجود مشكلة تحتاج إلي دراسة متخصصة تتلخص في وجود قصور في الأداء الشفهي باللغة الإنجليزية لخريجي كليات التجارة الدارسين باللغة الإنجليزية ، وبالرجوع إلي الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة تحاول الباحثة دراسة إمكانية توظيف المواد الأصلية

في التدريس بهدف تنمية الأداء الشفهي للطلاب بما يفي بحاجات سوق العمل عند ممارسة الاتصال الشفهي باللغة الانجليزية .

أسئلة البحث :-

يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة كما يلي :

"ما فاعلية برنامج قائم علي استخدام المواد الأصيلة في تنمية مهارات التواصل الشفهي لدي طلاب الفرقة الرابعة في كليات التجارة الدارسين بالإنجليزية بقسم إدارة الأعمال ؟ "

ويتفرع من هذا السؤال تساؤلات الفرعية التالية :-

- ١- ما أهمية توظيف المواد الأصيلة في تنمية مهارات التواصل الشفهي لدي الطلاب و العاملين بالشركات ؟
- ٢- ما مهارات التواصل الشفهي اللازم توافرها لدي طلاب كليه التجارة الدارسين بالإنجليزية بقسم إدارة الأعمال ؟
- ٣- إلى أي مدى تتوافر هذه المهارات؟
- ٤- ما مواصفات البرنامج المقترح في استخدام المواد الأصيلة لتنمية تلك مهارات التواصل الشفهي ؟
- ٥- ما مدي فعاليته البرنامج المقترح لتنمية تلك المهارات ؟

مصطلحات البحث:

المواد الأصيلة Authentic Material

المواد الأصيلة المنتج اللغوي مثل المواد المنطوقة أو مكتوبة في لغة البيانات التي تم إنتاجها في سياق حقيقي ، و يكتب خصيصا لأغراض التدريس. (Nunan, 1999)

هي مواد مستمدة من الواقع تعمل على إبقاء الطلاب علي علم بما يجري في العالم بحيث يصبح لديهم قيمة فعالة للتعليم. (Sanderson, 1999)

النصوص التي لم تكتب لأغراض تدريس اللغة وهي مهمة لتزويد من دافعية الطلاب للتعلم و تجعل المتعلم يتعرض إلي لغة حقيقية. (Gariento & Morley, 2001)

وتعرف الباحثة المواد الأصيلة إجرائيا : بأنها المواد المستمدة من البيئة الفعلية وترتبط بمجال التجارة والتي تكون مناسبة من حيث الأهداف و الغايات و احتياجات المتعلم ويمكن استخدامها داخل العملية التعليمية و خارجها

مهارات التواصل الشفوي : Communication Skills

هو عملية توليد، تحليل، وتلقي، وتفسير الرسائل العامة كسياقات للاتصالات والعلاقات العامة من خلال اللغة الشفهية . Hand and Wilson ,1998

انه القدرة علي التعبير عن النفس بصورة شفوية ذات معني و بطلاقة في سياق معين . chanem,1983
العملية التي تتضمن إنتاج الرسالة الشفهية الصحيحة باستخدام كل المصادر اللفظية و غير اللفظية .
(EL-mahidi, 2002)

عملية نقل هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، لإيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما.
(إبراهيم أبو عرقوب، ٢٠٠١)

يشير (Nunan ,2003) إلي أن التواصل الشفهي يعني إنتاج الأصوات ، استخدام النبر و التنغيم الإيقاع ، اختيار الكلمات و الجمل المناسبة طبقا للسياق الإجتماعي المناسب و الموضوع ،ترتيب الأفكار في ترتيب منطقي ذات معني واستخدام اللغة كوسيلة للتعبير و إستخدام اللغة بسرعة وثقة (الطلاقة الشفهية) .

(عملية بناء و مشاركة معني من خلال استخدام إشارات شفهي في سياقات كلامية مختلفة .
(Chaney ,1998)

وتعرفه الباحثة إجرائيا في البحث الحالي انه قدره الطالب علي التحدث و التواصل مع الآخرين في سياق العمل التجاري بشكل فعال مما يساهم في تحقيق الأهداف .

هدف البحث :-

يهدف البحث إلي التحقق من مدى إمكانية تنميه مهارات التواصل الشفهي لدي طلاب كليه التجارة الدارسين بالإنجليزية بقسم إدارة الأعمال من خلال المواد الأصيلة و التي قد تساعد الطلاب علي التفاعل بصورة أفضل.

أهميه البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من الأمور التالية:

- ١- أهمية مهارات التواصل الشفهي لدى طلاب كلية التجارة الإنجليزية بقسم إدارة الأعمال و الحاجة لإمداد سوق العمل بخرجين يستطيعون التواصل باللغة الانجليزية .
- ٢- جذب الانتباه إلي أهميه المواد الأصيلة و أهميه استخدامها لأغراض بحثيه متعددة .

حدود البحث :-

سوف يقتصر البحث علي :-

- ١- عينه من طلاب الفرقة الرابعة بكلية التجارة الإنجليزية شعبه إدارة أعمال ببورسعيد .
- ٢- نصوص منتقاة من المواد الأصيلة لتحسين مهارات التواصل الشفهي

أدوات الدراسة :

- ١- استبانته لتحليل حاجات الطلاب الدارسين للتعرف علي رغباتهم و محاولة تحقيقها تحفيزا للدارسين .
- ٢- استبانته توجه للخبراء لتحديد المتطلبات اللازم توافرها في المحتوى العلمي للبرنامج المقترح .
- ٣- استبانته توجه لأصحاب الشركات لتحديد المهارات الملائمة لمتطلبات سوق العمل .
- ٤- اختبار يطبق قبليا و بعديا لقياس مهارات التواصل الشفوي لدى طلاب كلية التجارة .

عينة الدراسة:

يتم اختيار عينة من طلاب الفرقة الرابعة بكلية التجارة الدارسين باللغة الإنجليزية بقسم إدارة الأعمال و يتم تقسيمها إلي مجموعتين تدرس الأولى بالطريقة التقليدية من خلال نصوص كتبت خصيصا لأغراض تعليمية ، بينما تدرس المجموعة الثانية البرنامج المقترح الذي يتم إعداد محتواه من نصوص أصيلة و يتم توظيفها لأغراض تعليمية .

إجراءات البحث :-

للإجابة عن أسئلة الدراسة و تحقيق الهدف منها سوف تسير الإجراءات وفقا للخطوات التالية :

أولا : للإجابة عن السؤال الأول ونصه

" ما أهمية توظيف المواد الأصيلة في تنمية مهارات التواصل الشفهي لدى الطلاب و العاملين بالشركات ؟

سوف تتبع الباحثة الإجراءات التالية :-

- يتم عمل دراسة وصفية لتوضيح أهمية المواد الأصيلة و أنواعها و أهداف استخدامها لانتقاء ما يتلاءم مع الدراسة الحالية .

ثانيا : للإجابة عن السؤال الثاني و نصه :-

"إلى أي مدى تتوافر هذه المهارات؟"

سوف تتبع الباحثة الإجراءات التالية :-

سوف تقوم الباحثة بعمل إختبار قبليا لقياس المهارات اللغوية

عرض الأختبار علي مجموعة من المحكمين.

ثالثا : للإجابة عن السؤال الثالث و نصه :

٣- " ما مهارات التواصل الشفهي اللازم توافرها لدي طلاب كليه التجارة الدارسين بالإنجليزية بقسم إدارة الأعمال؟"

سوف تتبع الباحثة الإجراءات التالية :-

تحديد هذه المهارات من خلال استبيانات مختلفة :-

١- استبانته لتحليل حاجات الطلاب الدارسين .

٢- استبانته توجه للخبراء لتحديد الضروريات اللازم توافرها في المحتوى العلمي للبرنامج المقترح

٣- استبانته توجه لأصحاب الشركات لتحديد متطلبات سوق العمل .

رابعا : للإجابة عن السؤال الرابع و نصه :-

" ما مواصفات البرنامج المقترح في استخدام المواد الأصيلة لتنمية تلك مهارات التواصل الشفهي ؟ "

سوف تتبع الباحثة الإجراءات التالية :-

- مراجعة الأدبيات و الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة .

- جمع و انتقاء النصوص و المواد التي يمكن من خلالها تنمية المهارات التي تم التوصل إليها و التي لها علاقة بالموضوعات .
- تصميم البرنامج المقترح المشتمل علي العناصر الأساسية بالنسبة للفرقة الرابعة بقسم إدارة الأعمال خامسا: للإجابة عن السؤال الخامس و نصه :-

" ما مدي فعالية البرنامج المقترح في استخدام المواد الأصيلة لتنمية تلك المهارات ؟

- تطبيق الاختبار القبلي علي عينه الدراسة .
- تدريس البرنامج المقترح باستخدام جهاز الكمبيوتر.
- تطبيق الاختبار بعديا علي عينه الدراسة .
- رصد النتائج و معالجتها إحصائيا و تفسيرها.
- مناقشة النتائج و التوصل إلي استنتاجات الدراسة .
- تقديم التوصيات و المقترحات.