



كلية التربية
قسم أصول التربية

أخطر الأزمات التي واجهت الجامعات المصرية من وجهة نظر أعضاء هيئة
التدريس فى يناير ٢٠١١

مقدم من

د/ مروة ماهر قوطة
مدرس بقسم أصول التربية
كلية التربية - جامعة

أ.د/ على صالح جوهر
أستاذ أصول التربية المتفرغ
كلية التربية - جامعة دمياط
دمياط

أسامة سمير الأزاز

١٤٤٢هـ - ٢٠٢٠م

مقدمة:

يتميز القرن الحادي، والعشرين بالتطورات السريعة، والمتلاحقة خاصة في مجال التكنولوجيا، وهذه التغيرات تتسبب في أنواع عديدة من المواقف الغامضة والمعقدة، وهي ما تعرف بالأزمات، والتي يجب على المؤسسات التعامل معها للحد منها، والتخلص من تأثيرها على المؤسسات. ولكل أزمة عدة جوانب سياسية واقتصادية واجتماعية وتتعامل المؤسسات مع الأزمات تحت ضغط هذه الجوانب، مما يشكل ضغطاً كبيراً على الأفراد، والمؤسسات.

ولا توجد مؤسسة تعليمية لا تتعرض من وقت لآخر لبعض الأزمات التي تختلف في أسبابها، ومستويات حدتها، ودرجة تكرارها، نتيجة التغيرات السريعة، والمفاجئة في البيئة السياسية، أو الاجتماعية؛ لذلك تتزايد باستمرار أهمية إدارة الأزمات، ومنهجها؛ لتحقيق التعامل الفعال مع الأشكال المختلفة للأزمات التي يمكن أن تواجه المؤسسة التعليمية، وتحد من قدرتها على الاستمرار في أداء مهماتها المنوطة بها، لتحقيق أهدافها التي نشأت من أجلها.

والجامعة كأي مؤسسة تعليمية تواجه تغيرات بيئية، واجتماعية مفاجئة، ومتباينة. ويكمن ورائها أسباب متعددة تؤدي إلى ظهور أنماط مختلفة من الأزمات تختلف في تأثيرها، وتكرارها، والتعامل مع الأزمات يتطلب التخطيط، والإعداد للتفاعل، والتعامل الإيجابي مع أحداث يصعب التنبؤ بوقتها، وحجمها، وأبعادها على نحو دقيق، والعمل على تحقيق نظام متناسق فعال لتخفيف حدة الآثار الضارة المترتبة على الأزمة. والتعليم الجامعي معرض لأزمات متعددة منها ما يتعلق بالمباني، والتجهيزات، ومنها ما يتعلق بالمعلم، ومنها ما يتعلق بالإدارة ومنها ما يتعلق بالكوارث الطبيعية، وحالات التسمم وغيرها.

"ومؤسسات التعليم العالي تتأثر بالعديد من قوى التغيير في هذا العصر، فالثورة التكنولوجية خلقت الكثير من الامكانات، والتوقعات كما أثرت على أنماط التعليم

الطلابي"^(١). وما يحدث من تغييرات سريعة، ومفاجئة في كثير من الأحيان على مجتمعاتنا، ومنظماتنا دون توقع لها، وتخطيط مسبق لإدارتها، والحد من خطورتها يعتبر أزمة حقيقية، وعلى كل المنظمات أن تضع لنفسها مجالاً في التعامل المنطقي لعلاج تلك الأزمات. أن كنا ننظر دائماً أنه يجب على القادة، وخاصة السياسيين منهم، أو الإداريين التعامل مع الأزمات، ومواجهة آثارها، فإننا لا بد أن ننظر للقادة التربويين على أنهم الأولى في تربية الشعوب على التعامل مع الأزمات، وتربية القادة على حسن التصرف حيالها، وتربية صناع القرار على محاولة منع حدوثها.

❖ مشكلة الدراسة:

أصبح حدوث أزمات في أي مؤسسة أمراً متوقعاً؛ خاصة في عصر المتغيرات السريعة، والمتلاحقة في التكنولوجيا، وتعد الأزمات عقبات في طريق تنمية، وتطوير أي منظمة، أو مؤسسة، ولذلك يجب على القائمين بالإدارة ضرورة اعتماد استراتيجيات حديثة في التخلص من الأزمات، والخروج منها بأقل خسائر ممكنة.

وتمثل الأزمة فترة حاسمة، وحساسة في تاريخ المنظمة، قد تفقد فيها الإدارة القدرة على اتخاذ القرار المناسب مع ضيق الوقت، وقلة المعلومات المتاحة؛ فتتسبب في خسائر كبيرة للمنظمة، وتصل لتهديد بقاء المنظومة نفسها. ولا تختلف أزمات التعليم العالي كثيرا عن الأزمات بشكل عام، فالمؤسسة التعليمية منظمة تربوية خدمية تقوم على جهود بشرية منسقة وفق إمكانيات محددة لتحقيق أهداف منشودة من خلال نشاطات معينة وإن كان هناك اختلاف بين الأزمات التعليمية، والأزمات في المنظمات الأخرى فهو يكمن في مدى اتساع تأثير الأزمة، على الطلبة وأسرهم، وعلى إدارة المؤسسات التعليمية والعاملين بها، فحدوث الأزمة في المؤسسة التعليمية يؤدي إلى

(١) على جوهر، ميادة الباسل: التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات التعليمية في الوطن العربي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، ٢٠١٤، ص ٥

توقف سير العمل فيها؛ مما يترتب عليه التأثير على الخطط الدراسية والبرامج والنشاطات القائمة.^(٢)

لذلك ظهرت أهمية الدراسة الحالية كونها تجيب على السؤال الرئيس التالي:

ما أخطر الأزمات التي واجهت الجامعات المصرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الفترة من يناير ٢٠١١ حتى ٢٠٢٠؟

❖ أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على أهم الأزمات التي واجهت الجامعات المصرية في يناير ٢٠١١ من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- ٢- التعرف على بعض جهود الجامعات في التعامل مع الأزمات.

❖ أهمية الدراسة:

١. تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الجامعة بالنسبة للمجتمع المصري.
٢. قد تساعد الدراسة قيادة الجامعة، وأعضاء هيئة التدريس في التعرف على أهم الأزمات التي يمكن أن تواجههم في أي وقت.
٣. محاولة لتقديم بعض الحلول التي تقدر تساعد في مواجهة الأزمات، والتخفيف من تأثيرها السلبي على الجامعة.

❖ مصطلحات الدراسة:

الأزمة:

تعرف الأزمة بأنها تهديد خطير متوقع، وغير متوقع لأهداف، وقيم، ومعتقدات، وممتلكات الأفراد، والمنظمات، والدول التي تحد من عملية اتخاذ القرار^(٣)

^٢ رهن مروان غنيمية: متطلبات إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الثانوية في مدينة دمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، ٢٠١٤، ص ٣٦

^٣ محمود جاد الله: إدارة الأزمات، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨، ص ٩.

كما تعرف الأزمة بحدث مفاجئ يواجه متخذ القرار، ويشكل صراعاً بين إدارة، وقوة متخذ القرار، وبين إدارة، ومنشئ ذلك التحدي، لذلك فالأزمة حالة استثنائية تواجه صناع القرار، حيث تتابع الأحداث، وتتداخل مما قد يفقد صناع القرار القدرة على السيطرة على تلك الحالة، أو نتائجها، مما يزيد من مخاطر عدم التأكد^(٤)

التعريف الإجرائي للأزمة:

" فترة حرجة تواجه الجامعة تؤدي إلى عدم استقرارها، وتحتاج إلى تدخل لحلها "

العنف:

ويعرف العنف في اللغة بأنه الخرق بالأمر، قلة الرفق به واعتنف الشيء، أخذه بشدة والتعنيف هو التقرع، واللوم^(٥).

العش بالاختبارات

حصول الطالب على إجابات للأسئلة لا عن طريق مجهوده، ولا ما حصله من مذاكرته، ولكن عن طريق آخر غير مشروع، كنقل من " برشامة" أو من كتاب، ومن إجابة زميل له، أو سماعه لهذه الإجابة من الآخرين، بهدف الحصول على درجة لا يستحقها فيأخذ حق ليس حقه^(٦).

❖ حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة أخطر الأزمات (أزمة العنف الطلابي والمظاهرات غير السلمية- أزمة نفسي ظاهرة العش في الاختبارات- أزمة عدم

^(٤) حمزة عثمان عمر: إدارة الأزمات إعلامياً، المجلة السودانية لدراسات الرأي العام، مركز الرؤية لدراسات الرأي العام، ع٣، ٢٠١٣، ص٦٤.

^(٥) ابن منظور: لسان العرب، دار الحديث، القاهرة، ٢٠٠٢، ص٢٥٧.

^(٦) محمد عبد الحميد غراب: توجيهات تربوية لإثراء العملية التربوية، القاهرة: دار نهضة مصر، ٢٠٠٠م، ص١٠٣.

- رضا المجتمع عن المناهج التعليمية بالجامعة) التي واجهت الجامعات المصرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الفترة من يناير ٢٠١١ حتى ٢٠٢٠.
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة الميدانية علي عينه من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأزهر، وجامعة المنصورة، وجامعة دمياط.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة علي (جامعة الأزهر، وجامعة المنصورة، وجامعة دمياط).

الدراسات السابقة:

١- دراسة (محمد مصطفى، ٢٠٠٩) بعنوان: الإدارة بالأزمات^(٧)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الأزمة، وإدارة الأزمات، وبيان استخدام الدول الكبرى للإدارة بالأزمات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي معتمدة على أسلوب الباحث المكتبي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من المعايير التي من شأنها أن تحد من آثار الأزمات على مؤسسات الدولة عامة، وعلى المؤسسات التعليمية خاصة.

٢- دراسة (لطيفة عبد العاطي، ٢٠١١) بعنوان: الأزمات الناتجة عن تغيير الأخلاقيات : الأسباب، سبل التعامل^(٨)

هدفت الدراسة إلى محاولة لتحديد الملامح الرئيسية لأسباب تغيير الأخلاقيات وسبل التعامل معها، وتغيير السلوكيات كأحد الأزمات التي تتعرض لها الجهات الإدارية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في تحليل الدراسات، والنشرات، والدوريات، والكتب والمراجع، والدراسات، والأبحاث المنشورة في هذه الفترة على الإنترنت. وتوصلت الدراسة إلى أن الأزمات الناتجة عن تغيير الأخلاقيات من أهم الأزمات التي تواجه

(٧) محمد مصطفى العمري: الإدارة بالأزمات، مجلة الدراسات الدولية، معهد الدراسات الدبلوماسية، ع٢٤، ٢٠٠٩.

(٨) لطيفة عبد العاطي حسن: الأزمات الناتجة عن تغيير الأخلاقيات : الأسباب، سبل التعامل، المؤتمر السنوي السادس عشر: آثار وسبل مواجهة الأزمات المجتمعية الناتجة عن أحداث الربيع العربي، جامعة عين شمس، كلية التجارة، وحدة بحوث الأزمات، مج٢، ٢٠١١م.

سلوكيات الأشخاص، وتمثلت في الملامح الرئيسية لأسباب تغيير الأخلاقيات، ووجهات النظر المختلفة لمفهوم الأزمة (السياسية- الدولية- الاقتصادي- علماء الاجتماع) ثم بعد ذلك أزمة الأخلاق بأنواعها المحمودة، والمذمومة، دور القيادة الفعال لإدارة الأزمة، والخصائص الشخصية، والموضوعية، وكيفية التعامل والمواجهة.

٣- دراسة (رانيا وصفي، ٢٠١٢) بعنوان: التربية و الأزمة الأخلاقية في المجتمع المصري : المظاهر ، الأسباب^(٩)

هدفت الدراسة إلي التعرف على أبعاد الأزمة الأخلاقية في المجتمع المصري، والوقوف على أسبابها، وإبراز أهمية التربية في معالجة الأزمة الأخلاقية، وفاعليات التربية، وآلياتها في التصدي للأزمة من خلال محورين التنشئة الاجتماعية، والعملية التعليمية. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتوصلت لعدة اقتراحات من شأنها تخفيف آثار الأزمة الاخلاقية، والتصدي لها، والقضاء عليها.

٤- دراسة (فتحي فرج، ٢٠١٤) بعنوان: ادارة الأزمات: تأصيل وتحديث^(١٠)

هدفت الدراسة إلى عرض الرؤية النظرية المعاصرة للإدارة الأزمات هل نحن بحاجة إلي إدارة الأزمات. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي بصفة أساسية في عرض الدراسة النظرية، واعتمد الباحث على السلوب المكتبي، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الأزمات عمل يستوجب خبرات مهنية، وفنية، وتستوجب إدارة جماعية تتداخل وتتمازج فيها الأدوار، ونشاطات أجهزة، وكيانات متعددة.

٥- دراسة (Mark Hunter, 2016) بعنوان الدور الجديد لإدارة الأزمات^(١١)

^(٩) رانيا وصفي عثمان: التربية و الأزمة الأخلاقية في المجتمع المصري : المظاهر ، الأسباب ، الحلول، المؤتمر العلمي الحادي عشر بعنوان أزمة القيم في المؤسسات التعليمية، جامعة الفيوم - كلية التربية، ٢٠١٢، ص ٥١١-٥١٢.

^(١٠) فتحي فرج البريكي: ادارة الأزمات : تأصيل وتحديث، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، جامعة الزيتونة، كلية الاقتصاد والعلوم

السياسية، س٢، ع٣، ٢٠١٤

1) Mark Hunter, et. Al., "the New Rule for Crisis Management". Harvard Business Review, 2016,

وهدفت الدراسة إلى تصنيف، وتحليل، وتقييم الأزمات تبعاً لاحتمال الحدوث، وشدة الخطورة، ودرجة التحكم من قبل المجتمع، كما هدفت الدراسة إلى مواجهة الأزمات المحتملة من خلال تصور للمخاطر التي يمكن أن تحدث نتيجة التغيرات البيئية، أو الأخطاء البشرية.

واعتمدت الدراسة على النهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى وضع عدة أسس، ومبادئ للتنبؤ بالأزمات، والحد من آثارها التدميرية حال صعوبة إجراء التنبؤ.

٦- دراسة (سامح أحمد، ٢٠١٧) بعنوان: إدارة الأزمات^(١٢)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد، وأنواع الأزمات بالمجتمعات، ومحاورها، ومستوياتها. واعتمد الباحث على المنهج التحليلي في الدراسة، وتوصلت إلى تقديم إطار نظري عن الأزمات، وأبعادها، وأنواعها، ومحاورها، كما توصلت الدراسة إلى أساليب لإدارة الأزمات.

٧- دراسة عفاف شفيق الزغبى (٢٠١٩)^(١٣) بعنوان: واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، تكونت أداة الدراسة من أربعة أبعاد، هي: التخطيط في إدارة الأزمات، المعلومات في إدارة الأزمات، الاتصال في إدارة الأزمات، إتخاذ القرار في إدارة الأزمات، توصلت الدراسة إلى أن واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاء بشكل عام بدرجة متوسطة من التقييم، بينما جاء بعد الاتصال في إدارة الأزمات بدرجة مرتفعة من التقييم، تلاه بعد التخطيط بدرجة متوسطة من التقييم، ومن ثم بعد إتخاذ القرار بدرجة متوسطة من التقييم، وأخيراً بعد

(١٢) سامح أحمد الحفني: إدارة الأزمات، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بور سعيد، كلية التجارة، ٢٠١٧، ع ٢٤.
 (١٣) عفاف شفيق الزغبى: واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، ع ٦٦، ٢٠١٩، ص ٧١٣-٧٤١

المعلومات وبدرجة متوسطة من التقييم. توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات اهمها إنشاء وحدة متخصصة في إدارة الأزمات على مستوى كل كلية بالجامعات، وتكون مسئولة مباشرة عن علاج الأزمات، وعمل خطط استراتيجية مستقبلية لإدارة الأزمات.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدة عناصر منها الآتي:-

▪ الاستفادة في الإطار النظري: الاطلاع على الجانب النظري للأزمات، وكذلك أنواعها، وأسبابها.

▪ الاستفادة من الإطار التطبيقي:

- التعرف على الطريقة، والإجراءات التي سارت عليها الدراسات السابقة، والتي تتناسب مع هذه الدراسة.

- تحديد بعض مصطلحات الدراسة الحالية .

▪ الاستفادة من الإطار المستقبلي: تحليل، وتفسير نتائج الدراسة التي ستظهر ومناقشتها.

❖ منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي لمناسبة طبيعة، وأهداف الدراسة لرصد واقع أخطر الأزمات التي واجهت الجامعات المصرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فى يناير ٢٠١١، من خلال جمع البيانات حول موضوع الدراسة؛ لأن المنهج الوصفي "لا يتوقف عند حد وصف الظاهرة، أو المشكلة، بل يتعداها إلى تفسيرها، والتعمق فيها وتحليلها، وتطويرها، ومقارنتها وغيرها من الظواهر، أو المشكلات المختلفة"^(١٤).

❖ أداة الدراسة :-

^(١٤) مصطفى رجب، حسين طه: مناهج البحث التربوي بين النقد والتجديد، كفر الشيخ، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨م، ص١٠٢.

تتمثل أداة الدراسة في إعداد استبانة يتم توجيهها إلي عينه من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأزهر، وجامعة المنصورة، وجامعة دمياط لمعرفة واقع أخطر الأزمات التي واجهت الجامعات المصرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فى الفترة من يناير ٢٠١١ حتى ٢٠٢٠.

❖ عينة الدراسة:

قام الباحث باستطلاع رأي عينة مكونة من ١١٢ عضو من أعضاء هيئة التدريس بجامعات الأزهر، والمنصورة ودمياط حول أخطر الأزمات التي واجهت الجامعات المصرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في يناير ٢٠١١، ويوضح الجدول الحالي أهم هذه الأزمات من وجهة نظر العينة.

التكرار	العبارة
٧٨	العنف الطلابى والتظاهرات غير السلمية
٦٦	تفشى ظاهرة الغش فى الإختبارات
٥٤	ضعف رضا المجتمع عن المناهج التعليمية

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أهم الأزمات التي واجهت الجامعات المصرية هي أزمة العنف الطلابى، والتظاهرات غير السلمية عبارة (٨) وتلتها أزمة تفشى ظاهرة الغش فى الإختبارات عبارة (١٦) ثم أزمة عدم رضا المجتمع عن المناهج التعليمية بالجامعة عبارة (٢٤) . وسيتناول البحث أهم ثلاث أزمات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات في يناير ٢٠١١.

الأزمات التي واجهت الجامعات المصرية في يناير ٢٠١١:

يعد التعليم من أهم الركائز الأساسية التي تعمل على تقدم وتنطور المجتمع، فالتعليم يعد بمثابة القاعدة التي تعمل على تنمية المجتمعات البشرية، كما أنه يهدف

إلى بناء شخصية الفرد وتكوين قدراته، ومهاراته، وتحويل الطاقة البشرية العاطلة إلى قوة منتجة، وعلى هذا الأساس، اهتمت معظم النظم التعليمية بسياساتها في مختلف بلدان العالم بنشر التعليم بين الأفراد.^(١٥)

والجامعة يعتمد عليها المجتمع في الحفاظ على القيم الإنسانية، وتنمية المسؤولية الاجتماعية في تكامل مع قيم الثقافة الوطنية، ويحفظ للشخصية الوطنية هويتها الثقافية ويربطه في ذات الوقت بالعناصر الأصلية في الثقافة الإنسانية، كما أنها رائدة التطور، والإبداع، والتنمية، وصاحبة المسؤولية في تنمية الثروة البشرية باعتبارها أكبر ثروة يملكها المجتمع^(١٦).

والقيادة في الجامعة تقوم بتهيئة، وتوفير البيئة الأساسية اللازمة لتحقيق الأهداف الجامعية المنشورة، وتمثل الإطار العام، والوعاء الحيوي الذي يحوي المنظومة الجامعية بكل مكوناتها، ويمدها بحيويتها، وهذا الإطار هو الذي يتحكم بدرجة كبيرة في كفاءة أدوار الجامعات، وفعاليتها وتطورها، وتحقيق الآمال المعقودة عليها، وما ينتظره المجتمع منها^(١٧)

وتعاني الجامعات ومؤسسات التعليم العالي العربية من أزمت متعددة، كان للظروف والتحديات والأحداث السياسية التي اجتاحت كافة البلدان العربية دور في إثقال المجتمعات العربية بها، فتحمل الأفراد تبعاتها، وعانوا من تأثيراتها السلبية^(١٨)

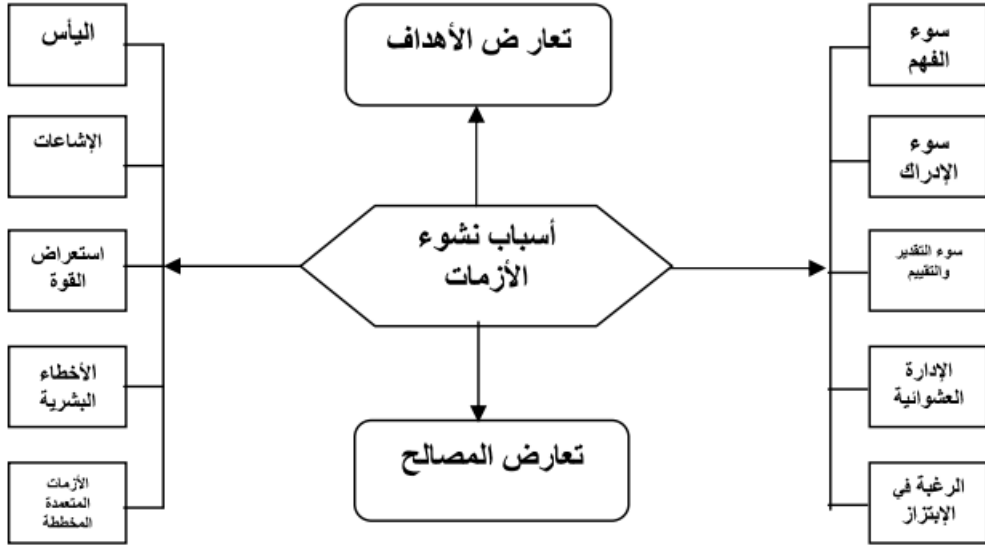
^(١٥) عبد الله بن عبد العزيز البوعبيد (٢٠١٦): مدى تحقيق اختبار القدرات العامة للمرحلة الثانوية لمبدأ تكافؤ الفرص التعليمية من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة الملك فيصل، مجلة كلية التربية - جامعة بنها، المجلد (٧٢)، العدد (١٠٧)، ص ١٩٠-١٤٠.

^(١٦) عبد الفتاح أحمد جلال، تجديد العملية التعليمية بجامعة المستقبل، مجلة العلوم التربوية، العدد الاول، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة ١٩٩٣، ص ٢٣.

1) shattoch, M. Managing Good Governance in Higher Education, Now York, Open university press, 2006, p 14.

^{١٨} حنان خليل الحلبي، نشوى كرم أبو بكر: الأزمت وأساليب التعامل معها لدى طالبات الجامعة: دراسة ثقافية مقارنة، مجلة العلوم التربوية، ع ٢٢م، ٢٢٠٣، جامعة القاهرة، مصر، ص ٣

ويرى محسن الخضيرى أسباب نشوء الأزمات كما في المخطط التالي



شكل (١) محسن الخضيرى: (١٩)

يتناول جون ، بيكل ، إبراهيمسون مراحل الأزمة في الجامعة كالتالي: (٢٠)

- مرحلة الكمون، والسكون : حيث تبدأ العوامل التي تسبب الأزمة في التراكم دون أن يشعر أفراد المنظمة.
- مرحلة الظهور: حيث تكتمل الأزمة في هذه المرحلة تبدأ في الظهور في بؤرة الأحداث.
- مرحلة التصاعد: وفيها تزيد تفاقم الأزمة، وتأثيراتها المختلفة علي جميع النواحي في المنظمة وتزيد من حدتها نقص المعلومات، وعدم دقتها للتعامل معها .

^{١٩} محسن الخضيرى: إدارة الأزمات: علم إمتلاك القوة فى أشد لحظات الضعف، القاهرة، مجموعة النيل العربية، ط٢، ٢٠٠٢م، ص٦٦

^{٢٠} مدحت أبو النصر مدحت أبو النصر : مفهوم الأزمة، منظور إداري واجتماعي، المجلة العربية للدراسات الأمنية، والتدريب، يوليو ٢٠٠١م، ص٣٧٦.

▪ مرحلة التعامل مع الأزمة والقضاء عليها : حيث يتوغل صانع القرار في عمق الأزمة ويعمل علي القضاء عليه.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث وجد أن أهم وأخطر الأزمات التي مرت بها الجامعة المصرية في يناير ٢٠١١ كان أهمها

أزمة العنف الطلابي والمظاهرات غير السلمية والتي من مظاهرها مايلي

❖ ١_ أزمة أحداث العنف بجامعة الأزهر نتيجة تسمم طلاب الأزهر^(٢١)

شهدت جامعة الأزهر بمدينة نصر تظاهرات حاشدة ووقفات احتجاجية غاضبة على خلفية الاشتباه في إصابة المئات من طلاب جامعة الأزهر بالتسمم في وجبة غذاء تناولها الطلاب بالمدينة الجامعية، حيث أكدت وزارة الصحة والسكان، أن عدد حالات الإصابة بالتسمم الغذائي التي حدثت في المدينة الجامعية بجامعة الأزهر ارتفع إلى ٤٧٩ حالة. ورغم تأكيد وزارة الصحة على أن النتائج سلبية، إلا أن الطلاب كانوا في حالة غضب شديدة، الطلاب قاموا بتصعيد احتجاجاتهم بقطع طريق النصر وامتداد طريق مصطفى النحاس أمام قسم شرطة ثاني مدينة نصر، ووصلت موجة الغضب إلى محاولات قطع طريق كوبري ٦ أكتوبر في ساعات متأخرة من الليل. وفي ظل تزايد أعداد الطلاب أرسلت هيئة الإسعاف العشرات من سيارات الإسعاف في القاهرة، إلى المدينة الجامعية لنقل المصابين .

❖ الآلاف من طلاب الأزهر يتظاهرون أمام مكتب رئيس الجامعة للمطالبة بإقالته^(٢٢)

تظاهر الآلاف من طلاب جامعة الأزهر أمام مكتب رئيس الجامعة، للمطالبة بإقالته والمسؤولين عن المدن الجامعية، بعد إصابة مئات الطلاب داخل المدينة الجامعية، بسبب تناول وجبات داخل المدينة الجامعية. وقطع مئات الطلبة طريق «الأوتوستراد»

²¹ <https://cutt.us/vFBqP٢٠٢٠/٨/١٧> اليوم السابع

²² <https://www.almasrvalvoum.com/news/details/300036> المصرى اليوم ٢٠٢٠/٨/١٥

وامتداد شارع مصطفى النحاس، وأمام قسم شرطة مدينة نصر، اعتراضاً على إصابة زملائهم، نتيجة الإهمال على حد وصفهم.

الاستجابة للأزمة كانت بالإجراءات التالية

١- شيخ الأزهر يأمر بالتحقيق الفوري في حادث التسمم وعقاب المقصرين^(٢٣)

عقد الإمام الأكبر شيخ الأزهر الشريف، اجتماعاً طارئاً، ضم رئيس جامعة الأزهر، والسادة النواب، لبحث ما تمّ اتخاذه حيال أحداث المدينة الجامعية، وأصدر توجيهاته بسرعة التحقيق العاجل، والاتصال بالمستشفيات للاطمئنان على صحة الطلاب، وتبين خروج معظمهم، وأمر بضرورة ظهور نتائج التحقيق بأسرع ما يمكن، وأنه لا بد من محاسبة المقصرين.

٢- بيان من جامعة الأزهر^(٢٤)

أصدرت جامعة الأزهر بياناً شددت فيه على أن الجامعة شديدة الحرص على صحة الطلاب، "ولذلك فور علم الجامعة بما حدث للطلاب أمر الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة بوقف المسؤول عن المدينة الجامعية، وكذلك مسؤول قسم التغذية"، وقد قام رئيس الجامعة بعد قرار إيقاف المسؤولين عن العمل بتحويل الموضوع إلى النيابة للتحقيق فيه.

٣- النائب العام يشكل فريقاً خاصاً للتحقيق بتسمم طلاب الأزهر^(٢٥)

أمر النائب العام المصري، بتشكيل فريق خاص من النيابة العامة للتحقيق في حادث تسمم طلاب جامعة الأزهر، في الوقت الذي أقال شيخ الأزهر رئيس المدينة الجامعية ومدير التغذية بواقعة تسمم الطلاب بالمدينة الجامعية.

❖ أزمة احتجاج الطلاب عند مشيخة الأزهر^(٢٦)

²³ <https://cutt.us/fwQrQ> اليوم السابع ٢٠٢٠/٨/١٢

²⁴ <https://cutt.us/my2iF> العربية ٢٠٢٠/٨/١٥

²⁵ <https://cutt.us/my2iF> العربية ٢٠٢٠/٨/١٥

²⁶ <https://www.almasrvalvoum.com/news/details/300128> المصرى اليوم ٢٠٢٠/٨/١٧

نظم اتحاد طلاب جامعة الأزهر مسيرة تضم الآلاف من الطلبة، للتظاهر أمام مشيخة الأزهر بطريق صلاح سالم، وعلّق بعض الطلاب الدراسة داخل الجامعة، ورفضوا حضور المحاضرات قبل إقالة رئيس الجامعة. وأكد الطلاب أن هناك تصعيداً ضد شيخ الأزهر في حالة عدم الاستجابة لمطالبهم.

إجراءات الاستجابة للأزمة كانت كالتالي:

- ناشدت الحكومة المصرية طلبة جامعة الأزهر "التعبير عن آرائهم ومطالبهم في إطار سلمي ، واحترام مكانة مشيخة الأزهر بما تمثله من قيمة كبرى في العالم الإسلامي أجمع . وعدم اللجوء إلى قطع الطرق، وإعاقة حركة التنقل، وما يسببه ذلك من إضرار بمصالح المواطنين وأعمالهم اليومية".

- إقالة رئيس جامعة الأزهر إثر احتجاجات على تسمم مئات الطلاب^(٢٧) حيث أصدر المجلس الأعلى للأزهر بعد اجتماع استثنائي رأسه الإمام الأكبر للجامع الأزهر قراراً بإقالة رئيس جامعة الأزهر، وذلك بعد واقعة تسمم ٥٦١ طالباً نتيجة تناولهم وجبة غذائية في المدينة الجامعية، وأن المجلس الأعلى للأزهر دعا إلى تشكيل لجنة عاجلة لإجراء انتخابات على منصب رئيس الجامعة.

❖ أزمة تسمم "جديد" بالأزهر يصيب عشرات الطلاب^(٢٨)

أعلنت وزارة الصحة المصرية أن عدد الطلاب الذين أصيبوا بالتسمم في المدينة الجامعية لجامعة الأزهر ارتفع إلى نحو ١٠٧ حالة. بعد نحو شهر من حالات تسمم جماعية أصابت المئات من طلاب نفس الجامعة. وقالت المصادر أن سيارات إسعاف توجهت للمدينة لنقل الطلاب المصابين للمشفى القريبة. وأثارت الواقعة غضب طلاب الجامعة الذين تجمعوا أمام المدينة الجامعية في منطقة مدينة نصر في حين أطلقت قوات الأمن قنابل الغاز المسيل للدموع لتفريق الطلاب الذين قطعوا الطريق أمام المدينة.

²⁷ موقع بي بي سي https://www.bbc.com/arabic/middleeast/2013/04/130403_azhar_storming

٢٠٢٠/٨/١٥

²⁸ موقع سكاي نيوز العربية ٢٠٢٠/٨/١٥ <https://cutt.us/oOHgB>

يتضح مما سبق أن الانفلات الأمني بالجامعات وصل إلى حد تهديد حياة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، و بعض القيادات الجامعية بمختلف مستوياتهم الإدارية بالإضافة للتلفيات الكبيرة بالمتلكات العامة، وقد تضمن التقرير الذي أعدته اللجنة القومية المستقلة لجمع المعلومات، والأدلة وتقصي الحقائق في الأحداث التي واكبت ٣٠ يونيو في الجزء الخاص بالعنف الجامعي مايلي

أسفرت الأحداث في جامعة القاهرة عن (٢٩)

* وفاة ٧ طلاب ، بخلاف المصابين، ومعظمهم لم يذهب للمستشفيات الحكومية تجنباً للملاحقة الأمنية.

* إصابة بعض أفراد الأمن الإداري، والعاملين بالجامعة .

* إلقاء القبض على ١٧٨ طالباً .

* فصل ٩٢ طالباً .

* ضبط أسلحة نارية وطلقات و بارود و مسامير داخل كلية الهندسة .

* إتلاف عدد من منشآت الجامعة.

وأسفرت الأحداث في جامعة عين شمس عن :

* وفاة طالبين ، بخلاف المصابين .

* ضبط ٥٩ طالباً أثاروا شغباً بالمدينة الجامعية، وتمت إحالتهم لجهات التحقيق، فضلاً

عن ٣٤ طالباً ارتكبوا عنفاً في الحرم الجامعي، وجرى فصل بعضهم نهائياً، والبعض الآخر مؤقتاً.

* ضبط ٤ من أعضاء هيئة التدريس، وموظف في ارتكاب أعمال عنف، وتمت إحالتهم لجهات التحقيق .

* إتلاف عدد من منشآت الجامعة .

* ضبط ٣ سيارات بها مواد و أدوات تستخدم في العنف .

²⁹ <http://gate.ahram.org.eg/News/565249.aspx> 11/3/2015

وأُسفرت الاحداث في جامعة الازهر عن:

- * الاعتداء على بعض أعضاء هيئة التدريس .
 - * وفاة ٦ طلاب بخلاف المصابين .
 - * فصل ١٣١ طالبا لارتكابهم أعمال عنف .
 - * إتلاف عدد من منشآت الجامعة .
 - * توقيع عقوبات تأديبية على ٢٩ عضو هيئة تدريس .
- ضحايا الشرطة:

في ظل هذه الأحداث كان الضحايا في جانب الشرطة عبارة عن قتل ٤ ضابط وثلاثة جنود. وإصابة ١١٨ من رجالها وذلك حتى نهاية مايو ٢٠١٤

وتعتبر الأحداث بالجامعة المصرية غير مسبوقة وأثرت بشكل خطير على سير العملية التعليمية وتحصيل الطلاب وهو ما يعد مؤشراً خطيراً وإنذاراً لأحداث قد تكون أكثر خطورة في حال عدم مواجهة تلك الأزمات الأمنية بألية مبتكرة، وجهد منظم للحيلولة دون وقوع المزيد من أحداث العنف وما ينتج عنها من أضرار جسيمة.

ثانيا : أزمة الغش فى الإختبارات

تعد ظاهرة الغش في الامتحانات مشكلة من أخطر المشكلات التي تواجه التعليم العام والجامعات ، وهي ظاهرة سلبية وسلوك غير سوى يتعارض مع قيمتى الأمانة، والصدق وهما من الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسات التربوية إلى تحقيقها لدى الطلبة، ولا يعد الغش حديثاً، بل هو قديم قدم الامتحانات، ولكنه أصبح اليوم كأنه أسلوب حياة بالنسبة للطلبة، وهذا يستدعى قلق التربويين فى العالم.

إن الأنظمة التربوية اليوم تسعى لتأهيل أفراد المجتمع بأهمية دورهم فيه، والمحافظة عليه والمساهمة في ديمومته، غير أنه في المقابل، لا يمكن الوصول إلى هذه الغاية النبيلة "بأنصاف المتعلمين" أو "بقلة الوفاء إلى العلم" أو "بنقص الالتزام"، فلقد نبه كثير من علماء التربية على ضرورة الاهتمام والاعتناء بالنسق القيمي للطفل

خاصة في مراحل نموه المبكرة، "فالعلم في الصغر كالنقش على الحجر" مثلما يقال وقد نبهوا أيضا، على أن معالم شخصية الطفل الكبرى تبدأ خلال ستة أو سبعة أعوام الأولى من حياته. إننا كباحثين متخصصين نريد أن نقول، أن خسارة الرهان على الطفل اليوم هو خسارة الرهان على الوطن فيما بعد^(٣٠)

الغش يؤدي إلى تشويه نتائج الإختبارات و عدم تحقيق اهداف التقويم فى مجال التحصيل الدراسى ومن أثاره الإجتماعية انتقال هذا السلوك غير المشروع إلى الحياة العملية سواء فى فترة الدراسة أو بعدها ، فيصبح الغش وسيلة للتقدم المهنى والوظيفى ويصبح تعديل سلوك الغش فى غاية الصعوبة.

إن الغش فى الإختبارات ليست مشكلة تعليمية فحسب بل هي مشكلة تربية ودينية وقيمة لا تقتصر أضرارها على المدرسة بل يمتد آثارها إلى أخلاق الفرد والمجتمع وسوق العمل . من هنا قام المهتمون بعلم الاجتماع بتتبع حقيقة ظاهرة الغش ومعرفة أسبابها. ولتفسير ظاهرة الغش فى ضوء النظريات الاجتماعية فإن نظرية التقليد الاجتماعى تشير إلى أن التقليد أساس تعلم السلوك بوجه عام^(٣١). إن التلميذ قد يتعلم من أقرانه أو أقرائه الذين يفوقونه بالسن طرق الخداع وأساليب وألعيب الهروب من الدراسة والتسويق فى أداء التكاليف المدرسية ثم يتخذ ذلك السلوك بعد الاعتياد عليها طريقة يتعامل بها مع التحديات الدراسية مما يقلل فرص تنمية المهارات الدراسية عند الطالب.

وقد تعددت الدراسات التي تناولت أسباب الغش مثل دراسة ردادى^(٣٢) التي أكدت أن

– أهم العوامل الدراسية المرتبطة بظاهرة الغش هي:

^{٣٠} بين معاشو مهاجى، ورغى سيد أحمد: دور أولياء التلاميذ كآلية للحد من ظاهرة الغش فى الوسط المدرسي، مجلة الباحث فى العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، م(١٢)، ع(١)، ٢٠٢٠، ص ٦٣٢
^{٣١} عبد الرحمن عسيري ، عبد العزيز الشترى : الأبعاد الإجتماعية لظاهرة الغش فى الإمتحانات لدى الطلاب ، دراسة تطبيقية على الطلبة الجامعيين ، المجلة التربوية ، م ١٤ ، ع ٥٢ ، ص ١٠٦
^{٣٢} زين حسين ردادى: العوامل المرتبطة بظاهرة الغش فى الامتحانات لدى طلاب الجامعة دراسة استطلاعية ، مجلة الملك عبد العزيز العلوم التربوية ، ع ١٣ ، ٢٠٠٥ ، ص ٤ : ٥.

- عدم معرفة الطرق الصحيحة للمذاكرة.
- اعتماد الأساتذة على الاختبارات الموضوعية فقط.
- صعوبة المقرر على الطالب.

- أهم العوامل النفسية المرتبطة بظاهرة الغش هي:

- الخوف من الرسوب.
- الإحساس بالظلم والاعتقاد بعدم عدالة الأستاذ في تقدير الدرجات.
- الرغبة في إبهار الزملاء.

- أهم العوامل الأسرية والاجتماعية المرتبطة بظاهرة الغش هي:

- نظرة الأسرة السلبية للطالب الراسب.
- ضغوط الوالدين على الطالب لتحقيق النجاح.
- المشكلات الأسرية، وعدم توفر الجو المناسب للمذاكرة.

وقد قامت بعض الدراسات المسحية باستكشاف أسباب الغش لدى الطلاب على المستوى الأكاديمي، وأكدت على ضرورة عدم التهاون مع هذه المشكلة سواء كان الغش بشكل فردي أو جماعي . (٣٣)

وقد أكدت دراسة أخرى على ضرورة تغيير أنظمة الامتحانات بشكل دوري، وعدم تحويل العملية التعليمية كسلعة واستخدام أهم مداخل التكنولوجيا الحديثة في الرفع من الكفاءات بدلاً من الغش (٣٤).

بينما ترى دراسة أخرى بضرورة مساعدة الطلاب وتشجيعهم على التبليغ الذاتي عن حالات الغش ويكثر هذا بين طلاب الجامعات (٣٥).

³³⁾ David A, Rettinger and YairKarmer Situational and personal causes and student cheating , Research in higher education, Vol 50, No 3, May, 2009, pp. 293, 313.

³⁴⁾ M schermer, on the argument that enhancement is " cheating " journal of medical ethics, Vol 34, No2, Feb, 2008, pp. 85, 88.

وضرورة حض المعلمين على تنوع طرق التدريس المستخدمة في شرحهم، وعدم اقتصرهم على الحفظ، والتلقين وضرورة التنوع في استخدام الوسائل التعليمية هي الأخرى. (٣٦)

ثالثاً: أزمة ضعف رضا المجتمع عن المناهج التعليمية بالجامعة:

تسعى مؤسسات التعليم كأحد المنظمات الحكومية إلى تقديم الدلائل حول رضا أولياء الامور وأفراد المجتمع عما يقدم للابناء في هذه المؤسسات، فالرضا عما تقدمه المدارس والجامعات من خدمات تعليمية ومناهج دراسية ومهارات حياتية لأبنائهم يظل احد المتغيرات الرئيسة التي تشكل حراكا اجتماعيا ليس فقط في المؤسسات التعليمية، بل، وحراكاً يؤثر في استقرار المجتمعات، وتعزيز الامن الوطني، وتقليل الصراع المجتمعي، وخفض البلبلة، والتوترات في المجتمعات المحلية، في حين يؤكد العديد من الخبراء التربويين على: أن الممارسات التقليدية للمناهج التي تتجاهل إحتياج المجتمع وتبتعد عن سياقاته الاقتصادية والاجتماعية والثقافية باتت مصدر قلق للمجتمع، وذلك لأن المناهج وخاصة في المرحلة الثانوية، يمكن أن تكون الوسيلة للحرك الإجتماعي في المجتمع.

قد ظهرت دراسات وابحاث لقياس رضا المستفيدين كرافد مهم في عمليات تطوير المنتج وتطوير الخدمة والمؤسسة، وتستند فلسفة ودراسات رضا الفئات المستقيده على مقدار الرضا المدرك ومايولد من سعادته داخلية للفرد في أثناء وبعد تلقي الخدمة

³⁵⁾ Richard A Bernard: RonemetzgerRyann G Scofield Bruno, marisa A wade, Hoog Kamp.

Lillian E, Reyes and Gray H, Examining the decision process of students cheating behavior : An empirical study. Journal of business ethics, Vol 50, No4, Apr, 2004, pp. 397, 414.

³⁶⁾ محمود يوسف الشيخ: مشكلات تربوية معاصرة، مفهومها ، مظاهرها، أسبابها، علاجها، القاهرة: دار الفكر العربي، ٢٠٠٧، ص ١٢٨-١٣١.

أو استخدام المنتج، ويسهم الشعور بالرضا في تحقيق السعادة الداخلية للفرد والى تزيد من احتمالات استقراره ونظراته الايجابية لنفسه ومن حوله^(٣٧).

فالرضا عن خدمات المؤسسات كما يراها (roch)^(٣٨) يعتبر دليلاً ومؤشراً بديلاً لتقييم جودة الخدمات بمعنى أنه ليس له علاقة بالقياسات المقننة للأداء، فقد اتضح أن جودة الخدمات (الرضا) نادراً مايرتبط بالقياسات الموضوعية للمخرجات^(٣٩) وعليه فقد ركزت الدراسات والابحاث على الجودة المدركة بدلا من القياسات الموضوعية كمؤشر هام للرضا عن الخدمات.

زادت في السنوات الاخيره وفي ظل نداءات وجهود الجودة، بحوث قياس رضا المواطنين وأفراد المجتمع عن الخدمات المحلية ، واصبح يستحوذ على إنتباه المفكرين والباحثين، ويشير العصيمي (٢٠٠٧)^(٤٠) الى أن السبب في قلة إنتباه المؤسسات التعليمية الى عملائها ومستفيديها هو افتراض المؤسسة أنها تعرف احتياجات المستفيدين وقلة اهتمامها بالتغذية الراجعة من المستفيدين، وعدم فطنة المؤسسة في التنبؤ المستمر بالتغيرات المتلاحقة لاحتياجات المستفيدين.

كثيرا ما نلاحظ تلاميذ تفوقوا اكاديميا ولكنهم يعانون من التعامل مع معطيات الحياة المتجدده والتي يغلب عليها الغموض والتداخل لضعف مستوى المهارات الحياتية ، وفي ضوء التوجهات والنداءات العالمية لاكساب الطلبة المهارات الحياتية المختلفة وفي ظل الدراسات المحلية التي تؤكد على أهمية هذه المهارات والتي يمكن ترميتها في

^(٣٧) إيناس سرور: مستويات الرضا عن المناهج المدرسية وعن مدى ما تكسبه للمتعلّم من مهارات حياتية في مراحل التعليم العام .دراسة ميدانية على المجتمع السعودي، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، ٢٠١٤ع ، ص٢٥٤.

⁽³⁸⁾ Roch.C.H. Citizens, Accountability, and Service Satisfaction: The Influence of expectations. Urban Affairs Review , 41 ,pp292-308

⁽³⁹⁾ ink,M.W,and oldendick,R.W : The role of survey research in the benchmarking process , Journal of public budgeting, accounting and financial management .2000, 121 . 39-53

^(٤٠) خالد العصيمي: أسس ومتطلبات ادارة الجودة الشامل في سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية " جستن " اللقاء السنوي الرابع عشر بعنوان: " الجودة في التعليم العام " ٢٨-٢٩ ربيع الآخر ١٤٢٨هـ.

مناهج التعليم من خلال المواد الدراسية . "فالكثير من الطلاب لا يستطيعون تحقيق كل ما تمكنهم إمكاناتهم منه ويتطلعون إليه، مما أدى إلى ارتفاع دعاوى التغيير والتحسين في المناهج الدراسية من حين إلى آخر لأسباب كثيرة من بينها:

- الحاجة إلى التخلص من الحشو، والتكرار والازدحام الملحوظ في محتوى المنهج.
- الرغبة في جعل التعليم أكثر من متعة، وجاذبية للطلاب داخل المدارس.
- ضرورة بناء روابط أفضل بين المناهج في مراحل التعليم المتتالية.
- أهمية تحقيق توازن أفضل بين المواد المهنية، والمواد الأكاديمية.
- ضرورة اتساع مدى خبرات التعلم المقدمة للطلاب.
- أهمية تسليح الطلاب بالمهارات الأساسية الحالية، والمستقبلية.
- الرغبة في جعل التقييم نشاطاً داعماً لعملية التعليم.
- توسيع الاختيارات الممكنة للطلاب لتلبية احتياجاتهم الفردية.

ولذا هناك حاجة إلى بناء منهج معاصر قائم على التميز يجعل الطلاب قادرين على فهم العالم الذي يعيشون فيه ويمكنهم من تحقيق أعلى مستويات من الإنجاز والتميز، ويدربهم على المهارات الأساسية اللازمة للعمل المتميز، والحياة المنتجة^(٤١).

محاولات مواجهة الأزمات:

تشير دراسة (رانيا وصفي، ٢٠١٢) لعدة حلول للأزمات التي تتعرض لها الجامعات المصرية منها:^(٤٢)

- العمل على إعادة دور الجامعة كمؤسسة فاعلة في التنشئة الاجتماعية والتربوية وتأكيد دورها الإيجابي في خلق القيم الأصيلة.

^(٤١) رضا مسعد السعيد: تطوير المناهج الدراسية من أجل التميز، المؤتمر العلمي الحادي والعشرون تطوير

المناهج الدراسية بين الاصلية والمعاصرة، مصر، ٢٠٠٩، ص ٧٨.

^(٤٢) رانيا وصفي عثمان: مرجع سابق، ص ٥١١-٥١٢.

- ضرورة تطبيق القانون بصورة متساوية توتي ثمارها في خلق الطمأنينة واحترام القانون مما يؤدي لتحسين صورة العلاقة بين الفرد والدولة.
 - الاهتمام بالتربية الدينية التي تعزز القيم الاخلاقية في علاقات الفرد بالناس بدءًا بالأسرة فالمدرسة، وانتهاءً بالجامعة.
 - ضرورة توجيه الإعلام المصري للتصدي للمشكلات القائمة، والعمل على رفع مستوى الوعي الاجتماعي، والسياسي، والتصدي للسلوكيات السلبية.
 - تكوين مجلس قومي من علماء الدين والتربويين وممثلين عن جميع القطاعات لرصد حركات الغو الفكري، وتقييم الأوضاع الخلقية للمجتمع، والتخطيط لما يمكن القيام به للتصدي وحماية الاخلاق.
- وتوصلت دراسة (لطيفة عبد العاطي، ٢٠١١) إلى عدة نقاط لمواجهة الأزمات، وخاصة الاخلاقية منها في منظمات المجتمع المصري: (٤٣)
- أن يتم استخدام كل المهارات السلوكية والفكرية لحل الصعوبات والاختلافات الشخصية لمواجهة الخلافات والنزاعات التي تنتج عن أزمة الأخلاق البشرية.
 - اللطف في المعاملة: بمعنى أن الكلمة الطيبة تصنع المعجزات وتكسب ود الآخرين. إي إذا تم التعامل مع الأفراد بلطف وود واحترام العملاء سوف نجد ردود على نفس المعاملة.
 - الحلم: أي القدرة على القيادة للأفراد، وإدارة الأزمات الأخلاقية نحو تحقيق الهدف.
 - التفكير العلمي: والذي يضمن التوصل إلى النجاح من خلال أسلوب العمل المناسب وتبني الأفكار الجديدة.
 - الإبداع: يعد الإبداع والابتكار من الوسائل المطلوبة للنجاح والتغلب على المشاكل.

(٤٣) لطيفة عبد العاطي حسن، مرجع سابق، ص ١٤٧.

- الإلمام بمجال العمل: أي يكون الفرد لديه المهارات الكافية لأداء المهام الوظيفية

- أن يتم التعامل مع الآخرين كما تحب أن يعاملوك.

توصيات الدراسة:

أ- توصيات متعلقة بأزمة العنف الطلابي والمظاهرات غير السلمية

- الاهتمام بالجانب الأخلاقي في الجامعة من خلال المناهج والجانب الترفيهي كالمسابقات والرحلات والأنشطة.
- العمل على رفع مستوى الوعي المهني لدى العاملين بالجامعة وأعضاء هيئة التدريس بما يساعدهم من التعامل مع الأزمات المحتملة، وغير المحتملة.
- ضرورة معاونة الإعلام المصري في تبني أزمات، ومشكلات الجامعات المصرية وتقديم النماذج الحسنة، والقذوة.
- العمل على دمج الطلاب، والعاملين في الحياة الجامعية مما يحقق فاعلية العملية التربوية.
- العمل على توعية الطلاب بالأنظمة والتعليمات السارية في الجامعة، ومراجعة هذه الأنظمة والتعليمات، وخاصةً تلك المتعلقة بتأديب الطلبة.
- العمل على تيسير عملية الاتصال المباشر والمستمر بين إدارة الجامعة والطلبة وأولياء أمورهم.
- العمل على زيادة النشاطات غير المنهجية في الجامعة وتشجيع الطلبة على الاشتراك والتفاعل.
- العمل على تعزيز دور الإرشاد الطلابي ورفع كفاءة المشرفين.
- تدعيم، و تنمية القيم والمبادئ الدينية والأخلاقية والوطنية في نفوس الطلاب.
- الاهتمام بمشكلات الطلبة وإيجاد الحلول المناسبة والسريعة لها.

• التأكد من عدم السماح لمن ليس له عمل أو سبب مقبول من غير الطلبة بالدخول إلى الحرم الجامعي.

• ضرورة الحزم في تنفيذ العقوبة الصادرة بحق الطلبة المخالفين وعدم التراجع عنها.

ب_ توصيات متعلقة بأزمة الغش فى الإختبارات

• ترسيخ معاني الأمانة، والصدق كفريضة دينية، وعادات شخصية، ومسئولية وطنية.

• إقامة الندوات والملتقيات مع الطلاب لكشف أضرار الغش والتوعية بالعواقب القانونية وتشجيع الأمانة.

• العمل على توفير التعليم الجيد والابتعاد عن التلقين الحرفي، والسعي لفتح آفاق التفكير والابتكار

• . الحزم في تطبيق القوانين الخاصة بمخالفة الغش .

• استخدام الإعلانات والملصقات والمطويات لتوضيح مخاطر الغش ، و تفعيل الارشاد التربوي في المدارس

• الاهتمام بإعداد الطالب إعدادا تربويا شاملا في المراحل السابقة، مع تعويده على تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس.

• عدم إئثار كاهل الطلبة بواجبات مطولة، لكي لا يضطر إلى الاستعانة بغيره لإنجازها، أو تلخيصها بشكل مخل، مما يجعله معتمدا على ذلك الأسلوب طوال حياته

ج - توصيات متعلقة بضعف رضا المجتمع عن المناهج التعليمية بالجامعة

• ضرورة تحديث مكتبات الجامعات بما يواكب التطورات الحديثة.

• إنشاء تخصصات جديدة بالجامعات بما يتوافق مع البنيان الاقتصادي واحتياجات سوق العمل والمراجعة الدائمة للتخصصات الحالية.

• العمل على وجود تناسب معقول بين أعداد أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

- اجراء دراسات طولية لتتبع رضا أفراد المجتمع عما تقدمه الجامعة من خدمات تربوية
- إجراء دراسات وأبحاث حول فعالية وجودة النظام التعليمي وإعداد مقاييس مقننة لتطبيقها سنويا.

ك

المراجع

أولاً المراجع العربية:

١. إيناس سرور: مستويات الرضا عن المناهج المدرسية وعن مدى ما تكسبه للمتعلم من مهارات حياتية في مراحل التعليم العام. دراسة ميدانية على المجتمع السعودي، مجلة دراسات فى المناهج وطرق التدريس، ع٢٠١٤.
٢. بن معاشو مهاجي، ورغي سيد أحمد: دور أولياء التلاميذ كآلية للحد من ظاهرة الغش في الوسط المدرسي، مجلة الباحث فى العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح، مج١٢، ع١٤، الجزائر، ٢٠٢٠.
٣. حمزة عثمان عمر: إدارة الأزمات إعلامياً، المجلة السودانية لدراسات الرأي العام، مركز الرؤية لدراسات الرأي العام، ع٣، ٢٠١٣.
٤. حنان خليل الحلبي، نشوى كرم أبو بكر: الأزمات وأساليب التعامل معها لدى طالبات الجامعة: دراسة ثقافية مقارنة، مجلة العلوم التربوية، ع٣، ٢٢، جامعة القاهرة، مصر، ٢٠١٤م.
٥. خالد العصيمي: أسس ومتطلبات ادارة الجودة الشامل فى سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية " جستن " اللقاء السنوي الرابع عشر بعنوان: " الجودة في التعليم العام " ٢٨-٢٩ ربيع الآخر ١٤٢٨هـ.
٦. رانيا وصفي عثمان: التربية و الأزمة الأخلاقية في المجتمع المصري : المظاهر ، الأسباب ، الحلول، المؤتمر العلمي الحادي عشر بعنوان أزمة القيم في المؤسسات التعليمية، جامعة الفيوم - كلية التربية، ٢٠١٢.
٧. رضا مسعد السعيد: تطوير المناهج الدراسية من أجل التميز، المؤتمر العلمي الحادي والعشرون تطوير المناهج الدراسية بين الاصاله والمعاصرة، مصر، ٢٠٠٩.
٨. رهنف مروان غنيمه: متطلبات إدارة الأزمات التعليمية فى المدارس الثانوية فى مدينة دمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، ٢٠١٤.

٩. زين حسين ردادى: العوامل المرتبطة بظاهرة الغش فى الامتحانات لدى طلاب الجامعة دراسة استطلاعية ، مجلة الملك عبد العزيز العلوم التربوية ، ع ١٣ ، ٢٠٠٥.
١٠. عبد الرحمن عسىرى ، عبد العزيز الشترى : الابعاد الإجتماعية لظاهرة الغش فى الامتحانات لدى الطلاب ، دراسة تطبيقية على الطلبة الجامعيين ، المجلة التربوية ، م١٤ ، ع ٥٢ ، ٢٠١٥.
١١. عبد الفتاح أحمد جلال ، تجديد العملية التعليمية بجامعة المستقبل، مجلة العلوم التربوية ، العدد الاول ، معهد الدراسات التربوية ، جامعة القاهرة ١٩٩٣.
١٢. عبد الله بن عبد العزيز البوعبيد: مدى تحقيق اختبار القدرات العامة للمرحلة الثانوية لمبدأ تكافؤ الفرص التعليمية من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة الملك فيصل، مجلة كلية التربية - جامعة بنها، م٧٢، ع١٠٧٦، ٢٠١٦.
١٣. عطف شفيق الزغبي: واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، ع٦٦، ٢٠١٩.
١٤. على جوهر، محمد جمعة: التعليم والتطرف الفكري آليات المواجهة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، ٢٠١٤.
١٥. على جوهر، ميادة الباسل: التخطيط الاستراتيجى للمؤسسات التعليمية ف الوطن العربى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، ٢٠١٤
١٦. سامح أحمد الحفني: ادارة الأزمات، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بور سعيد، كلية التجارة، ع٢، ٢٠١٧.
١٧. لياس شرفة، إدارة الأزمات: الأساليب والمعوقات، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، ع١١، ٢٠١٨.
١٨. لطيفة عبد العاطي حسن: الأزمات الناتجة عن تغيير الأخلاقيات : الأسباب، سبل التعامل، المؤتمر السنوي السادس عشر: آثار وسبل مواجهة الأزمات

- المجتمعية الناتجة عن أحداث الربيع العربي، جامعة عين شمس، كلية التجارة، وحدة بحوث الأزمات، مج ٢، ٢٠١١م.
١٩. فتحي فرج البريكي: ادارة الأزمات : تأصيل وتحديث، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، جامعة الزيتونة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، س ٢، ع ٣، ٢٠١٤.
٢٠. محمد مصطفى العمري: الإدارة بالأزمات، مجلة الدراسات الدولية، معهد الدراسات الدبلوماسية، ع ٢٤، ٢٠٠٩.
٢١. محمد عبد الحميد غراب: توجيهات تربوية لإثراء العملية التربوية، القاهرة: دار نهضة مصر، ٢٠٠٠م.
٢٢. محمود جاد الله: إدارة الأزمات، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.
٢٣. محمود يوسف الشيخ: مشكلات تربوية معاصرة، مفهومها ، مظاهرها، أسبابها، علاجها، القاهرة: دار الفكر العربي، ٢٠٠٧.
٢٤. مدحت أبو النصر مدحت أبو النصر : مفهوم الأزمة، منظور إداري واجتماعي، المجلة العربية للدراسات الأمنية، والتدريب، يوليو ٢٠٠١م.
٢٥. مشيب مطلق السهلي: فاعلية الثقافة التنظيمية فى إدارة الأزمات الأمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الدراسات الأمنية ،كلية العدالة الجنائية ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، ٢٠١٤ .
٢٦. مصطفى رجب، حسين طه: مناهج البحث التربوي بين النقد والتجديد، كفر الشيخ، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨م.

ثانيا المراجع الأجنبية:

27. David A, Rettinger and YairKarmer: **Situational and personal causes and student cheating** , Research in higher education, Vol 50, No 3, May, 2009.
28. ink, M.W, and oldendick ,R.W : **The role of survey research in the benchmarking process** , Journal of public budgeting, accounting and financial management ,2000.
29. Kristin voelklfim and micheal R frone, **Academic performance and cheating moderating role of school identification and self-efficacy**, the journal of educational research , Vol 97, No 3, Jan – Feb 2004.
30. M schermer, **on the argument that enhancement is " cheating " journal of medical ethics**, Vol 34, No2, Feb, 2008.
31. Mark Hunter, et. Al., **"the New Rule for Crisis Management"**. Harvard Business Review, 2016,
32. Richard A Bernard: RonemetzgerRyann G Scofield Bruno, marisa A wade, Hoog Kamp. Lillian E, Reyes and Gray H, **Examining the decision process of students cheating behavior : An empirical study**. Journal of business ethics, Vol 50, No4, Apr, 2004.
33. Roch.C.H. Citizens, Accountability, and Service Satisfaction: **The Influence of expectations .Urban Affairs Review .**
34. shattoch, M. **Managing Good Governance in Higher Education**, Now York, Open university press, 2006,.

35. Zairi ,Mohamed, **The 4ps:Of Organizational Excellence** ,Publishing Tqm Collage .Dubai: E -TQM Collage,2003.
36. <http://gate.ahram.org.eg/News/565249.aspx> ٢٠١٠/٨/١٤
الأهرام
37. <https://cutt.us/yFBqP>٢٠٢٠/٨/١٧ اليوم السابع
38. <https://www.almasryalyoum.com/news/details/300036> المصرى
اليوم ٢٠٢٠/٨/١٥
39. <https://cutt.us/fwQrQ> ٢٠٢٠/٨/١٢ اليوم السابع
40. <https://cutt.us/my2iF> ٢٠٢٠/٨/١٥ العربية
41. <https://cutt.us/my2iF>٢٠٢٠/٨/١٥ العربية
42. <https://www.almasryalyoum.com/news/details/300128> المصرى
اليوم ٢٠٢٠/٨/١٧
43. https://www.bbc.com/arabic/middleeast/2013/04/130403_azhar_storming ٢٠٢٠/٨/١٥ بي بي سي
44. <https://cutt.us/oOHgB> ٢٠٢٠/٨/١٥ سكاى نيوز العربية