كراس تعريفي عن الجودة والاعتماد الاكاديمي

اعداد

د.زينة محمد السبتي

مديرة شعبة ضمان الجودة والاعتماد

في

كلية الطب - جامعة الانبار

7.14

التطور التاريخي لضمان الجودة في العراق

تعريفات ومفاهيم الجودة والاعتماد

مصطلحات هامة (الرؤية و الرسالة والاهداف)

شعبة ضمان الجودة والاعتماد في الكلية

التطور التاريخي لضمان الجودة في العراق

تشير المصادر التاريخية الى ان الجودة ليست ابتكارا من ابتكارات الثورة الصناعية بل انها كانت في القرن الثامن عشر عند البابليين في العراق وخير شاهد على ذلك ماورد في شريعة حمورابي (١٧٨٠ ق. م) من انظمة وقوانين بلغ عددها ٢٨٢ بندا ، تشير بشكل واضح الى الجودة في جميع مجالات الحياة.

اما المدارس النظامية التي تاسست عام ١٠٦٦ م في بغداد ووضعت تحت رقابة الوزير السلجوقي نظام الملك ، ومن بعده تحت رقابة اولاده ومن ثم وثق بهم . فقد وضع اسس اختيار الاساتذة في اختبار معلوماتهم من خلال المناظرات وتلقى عليهم الاسئلة فاذا لمس نظام الملك في احدهم علما وذكاء وجهه الى المسلك الذي يريده ، والذين يكونون اهلا للتعليم عينهم اساتذة واسس لهم مدرسة ومكتبة او يوفدهم الى ولاية سكانها جهلاء.

اما مراتب المتعلمين: فلعل اولى درجات الدارس ان يطلق عليها اسم تلميذ او طالب ثم بعد ان يصل الى المرحلة العالية في المعرفة يقال له مثقف ثم فقيه، فأذا اكمل دراسة منهجه وبقي ملازما لاستاذه ليستكمل علومه يسمى بالصاحب وقد يعتمد على استاذه فيعينه معيدا لدروسه وناسخا لمؤلفاته تحت اشرافه

اما المدرسة المستنصرية التي افتتحها الخليفة العباسي المنتصر بالله في عام -1233 المدرسة المدرسة المدرسين ، والطلبة ، والمناهج وكانت تدرس فيها الرياضيات والطب والصيدلة وعلم الصحة والقران والسنة النبوية والمذاهب الفقهية والنحو والفرائض والتركات .

ومنذ ذلك التاريخ بدأ الاهتمام بالجودة ففي مجال التعليم العالي جرت اولى المحاولات عام ١٩٧٦ عندما وضع يوسف حمامي اولى المؤشرات لضمان جودة الجامعات ومنها:

معدل الزيادة السنوية في اعداد الخريجين ، عدد البحوث لاعضاء هيئة التدريس ، كلفة الطالب الواحد ، الهدر التربوي ، الزيادة في اعضاء هيئة التدريس وغيرها.

-وفي عام ١٩٧٧ وضع الباحث غانم العبيدي تقويما لكفاءة جامعة بغداد ووضع عددا من المؤشرات وهي :

نسبة طالب/ عضو هيئة التدريس ، معدل المحاضرات الاضافية ،نشاط اعضاء هيئة التدريس

في البحث العلمي ، معدل نمو الخريجين ، ...وغيرها.

لافي عام ١٩٨٥ وضع يوسف حمامي ايضا انموذجا لقياس الاداء في الجامعات العربية واقترح عددا من المؤشرات منها:

التغير في نسبة الطلبة المقبولين

معدل كلفة الخريج الواحد

معدل كلفة الطالب الواحد

معدل كلفة الاستشارة الواحدة

مدى استفادة الخريج من المعلومات التي درسها

وغيرها من المؤشرات.

لاتلى ذلك محاولة الجامعة التكنولوجية بعقد ندوة كرست لمناقشة الانتاجية وعلاقتها بالاداء الجامعي ووضعت عددا من المؤشرات وهي: عدد الخريجين ، عدد التدريسيين ، التسرب والرسوب ، الاستفادة من المكتبة العلمية ، القاعات الدراسية ، المختبرات ، الهدر ، الندوات العلمية وغيرها.

له الجامعات العراقية ويدعوة من وزارة التعليم العالي قام فريق اردني بزيارة الجامعات العراقية بهدف تقييم تحصيل طلبة المرحلة الاولى والنهائية في كليات الطب والهندسة وترتيب الكليات في مستويات وفق تحصيل طلبتها وعلى وفق عدد من المؤشرات ونتج عن الزيارة وضع عددا من التقارير وهي :

تقرير عن العلوم الاساسية (الكيمياء، البايولوجي، الفيزياء)

تقرير عن العلوم الطبية والسريرية.

تقرير عن الهندسة.

تقرير عن جوانب العملية التدريسية .

في عام ١٩٨٨ وبناءا على طلب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ومن خلال الهيئة العراقية العليا للاختصاصات الطبية تشكل فريق من اربعة اساتذة بريطانيين لزيارة كليات الطب وقيم الفريق الجوانب التالية:

التسهيلات التدريسية في كل كلية

مؤهلات اعضاء هيئة التدريس

نسبة طالب / تدريسي

المستوى السريري لطلبة الصفين الخامس والسادس

الطرق والاساليب المتبعة في الامتحانات التحريرية لطلبة الصف السادس

البحث العلمي ، المكتبات وغيرها .

-في عام ١٩٩٢ تم تقويم كفاءة اداء كليات العلوم في الجامعات العراقية من خلال اختبار الطلبة من قبل ممتحنيين خارجيين كما قورن اداء الطلبة باداء طلبة الكلية الملكية البريطانية

-في عام ١٩٩٢ وضع هادي خليل اسماعيل رسالة ماجستير في قياس اداء الجامعات العراقية . ووضع عددا من المؤشرات في مجال تقويم اداء الجامعات - الكليات - الاقسام العلمية وفي نفس العام وضعت مؤسسة المعاهد الفنية نظاما لتقويم اداء الجامعات وعددا كبيرا من المؤشرات

-وقد تمكنت جامعة بغداد من اجتياز عتبة القطع وحصلت على الترتيب الاول ، وتلتها جامعة الموصل ، وثم تكريت ، والمستنصرية ، وهيئة المعاهد الفنية ، وجامعة البصرة.

لاما الكليات التي اجتازت عتبة القطع وحصلت على المراتب الخمس الاولى هي (الزراعة / بغداد ، الطب البيطري / بغداد ، التربية / المستنصرية ، العلوم / بغداد ، الطب / بغداد في عام 1995صدرت الدراسة الثانية في تقويم اداء الجامعات العراقية.

في عام 2000 /1999صدرت الدراسة الثالثة في تقويم اداء الجامعات العراقية بعد تطوير الملفات التقويمية ووضع معايير اضافية لتقويم اداء الجامعات العراقية كما صدرت (١٨) دراسة متخصصة لكل جامعة بشكل منفصل ، مع (٨) دراسات حول تقويم اداء الكليات الاهلبة.

وصدرت كذلك عددا من الدراسات للاعوام ٢٠٠٠ 2003 /وهي:

- -تقويم الدراسات العليا في العراق
 - -تقويم الكليات الاهلية
- -تقويم الدورات التأهيلية في الكليات الاهلية
- -دراسة مقارنة مابين اداء الكليات الهندسية للدراسات الصباحية والمسائية
- -تقويم جودة المخرجات التعليمية من خلال الامتحانات المركزية لأكثر من ١٠% من المواد

الدراسية

- -تقويم الاطاريح الجامعية (الماجستير ، الدكتوراه(
- -تقويم الاختبارات التحصيلية للطلبة في اكثر من ١٠% من المواد الدراسية
 - -تقويم اداء الملاكات العلمية
 - -تقويم اداء اعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية
 - -تقويم اداء القيادات الجامعية العليا
 - -تقويم النتاجات العلمية والابتكارات والابداعات لاعضاء هيئة التدريس
 - -في عام ٢٠٠٤ اعيد النظر مجددا في:
 - -الملفات التقويمية لاداء الجامعات والكليات والاقسام العلمية.
 - -استمارة تقويم اداء اعضاء هيئة التدريس.
 - -استمارة تقويم القيادات الجامعية
- تم وضع مؤشرات جديدة لاداء القياس الجامعي وتم وضع المعايير والاوزان
- -وصدرت بعد ذلك عددا من الدراسات والابحاث المتخصصة في مجال ضمان الجودة والاعتماد

تعريفات ومفاهيم الجودة والاعتماد

يرتبط فكر الاعتماد Accreditation التعليم العالي ارتباطا وثيقا بمبادئ إدارة الجودة Quality Management Principles التي تبدو متداخلة في مضمونها ومخرجاتها. كما يترابط أيضا فكر الاعتماد مع مفاهيم أخرى قد تبدو متوازية معه كالاعتراف بالشهادات أو تراخيص مزاولة المهنة Licensing.

ولعل من المفيد تتبع منشأ الجودة كمفهوم وهي أحد الفروع الهامة بعلوم الإدارة الحديثة ويرجع تاريخ استحداثها إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية حيث طبقت اليابان أسس الجودة على الصناعة فأحدثت طفرة هائلة تلتها الولايات المتحدة في الخمسينيات من القرن الماضي ثم دخلت أسس الجودة الى كل الأنشطة والمهن في جميع أنحاء العالم ومنها التعليم وتعددت وتداخلت مفاهيمها مما يحدونا إلى محاولة تحديد تعريفاتها المتفق عليها:

الجودة Quality:

هي درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل (المستفيد من الخدمة)، أو تلك المتفق عليها معه.

ضبط الجودة Control Quality:

هو جزء من إدارة الجودة يركز على استيفاء متطلبات الجودة.

نظام إدارة الجودة -Quality Management System نظام إدارة الجودة -

هو إنشاء سياسة وأهداف وتحقيقها لإدارة وضبط المؤسسة فيما يخص الجودة.

:Benchmarking

هي وسيلة نظامية لقياس ومقارنة أداء أى مؤسسة تعليمية استناداً إلى منظومة من المعايير القياسية المعتمدة أو المتفق عليها، وذلك بهدف تحديد مدى جودة المؤسسة ومخرجاتها وخطط التطوير اللازمة لتحقيق أهدافها.

الاعتماد Accreditation:

هو نشاط مؤسسى علمى موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها.

ماذا يعني الاعتماد الأكاديمي

الاعتماد الأكاديمي هو آليات وترتيبات عملية توضع من الجهة أو الهيئة المكلفة

والمسئولة عن ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية والأكاديمية. وقد بدأت وتبلورت أول فكرة اعتماد أكاديمي منذ ما يقارب آل ١٠٠ عام في أمريكا من قبل بعض الجامعات و المدارس الأمريكية. ولأهمية الاعتماد الأكاديمي في تطوير مؤسسات التعليم المختلفة ، والنهوض بالبرامج التعليمية بدأت معظم المؤسسات التعليمية بالتسابق للحصول على هذه الاعتماد.

المعيار في الاعتماد Accreditation Standard:

هو بيان بالمستوى المتوقع الذى وضعته هيئة مسئولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول إليه ويحقق قدراً منشود من الجودة " Quality " أو التميز "Excellence".

الاعتماد في التعليم Accreditation in Education:

وهو الاعتراف بان برنامج تعليمى معين Program أو مؤسسة تعليمية Institution يصل إلى مستوى معياري محدد Certain Standard.

ماذا يعنى الاعتماد في التعليم:

• هو حافز على الارتقاء بالعملية التعليمية ككل ومبعث على اطمئنان المجتمع لخريجي هذه المؤسسة وليس تهديدا "Threat" لها.

- الاعتماد لا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب Ranking المؤسسات التعليمية.
 - الاعتماد ليس حجرا على الحرية الأكاديمية أو تعرضا لقيمها.
- الاعتماد هو تأكيد وتشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة بناءً على منظومة معايير أساسية "Basic Standards" تضمن قدراً متفقاً عليه من الجودة، وليس طمسا للهوية الخاصة بها.
- الاعتماد لا يهتم فقط بالمنتج النهائى للعملية التعليمية ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية.

أنواع الاعتماد:

1 – الاعتماد المؤسسي: "Institutional Accreditation"

وهو الذى يركز على تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية بصورة شاملة.

<u>"Subject/Program Accreditation" - الاعتماد التخصصي</u>

وهو الذي يركز على الاهتمام بالبرامج الأكاديمية التخصصية التى تطرحها المؤسسة بشكل منفرد.

إدارة الجودة الشاملة: "Total Quality Management"

وهى وسيلة ممتدة لا تنتهي "TQM a never-ending process" وتشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة وإدخالهم في منظومة تحسين الجودة المستمر، وتركز على تلافى حدوث الأخطاء بالتأكد من أن الأعمال قد أديت بالصورة الصحيحة من أول مرة لضمان جودة المنتج والارتقاء به بشكل مستمر.

وبالتالى تشمل إدارة الجودة الشاملة في مضمونها المبادىء التالية:

المبدأ الأول: التركيز على العميل "Focus on Customer"

يجب أن تتفهم المؤسسات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها وتكافح لتحقق كل التوقعات، والعميل هنا هو الطالب والمجتمع وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين.

المبدأ الثاني: القيادة "Leadership"

تهتم قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والأهداف والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الأهداف وبأقل تكلفة.

"People Involvement" المبدأ الثالث: مشاركة العاملين

التأكيد على المشاركة الفعالة و المنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعه وبنفس الأهمية سيؤدى الى اندماجهم الكامل في العمل وبالتالى يسمح باستخدام كل قدراتهم وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية.

المبدأ الرابع: التركيز على الوسيلة

وهو الفرق الجوهرى بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التى تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التى تظهر أولا بأول.

المبدأ الخامس: اتخاذ القرارت على أساس من الحقائق

القرارات الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذى القرار.

المبدأ السادس: التحسين المستمر "Continuous Improvement"

يجب أن يكون التحسين المستمر هدفاً دائما للمؤسسات التعليمية.

المبدأ السابع: الاستقلالية "Autonomy"

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على الاستقلالية.

مصطلحات هامة (الرؤية والرسالة والاهداف)

وفيما يلي جملة من تلك المصطلحات التي يكثر استخدامها عند الحديث عن قضية الادارة الاستراتيجية، ومن أهمها:

١. الرؤية "Vision":

هي المسار المستقبلي للمنظمة الذي يحدد الوجهة التي ترغب في الوصول إليها، والمركز السوقي التي تنوي تحقيقه ونوعية القدرات والأمكانات التي تخطط لتنميتها.

مثال: رؤية ماكدونالدز تتلخص في السيطرة على سوق الوجبات السريعة على مستوى العالم، وتحقيق تلك السيطرة يعني وضع معايير للأداء تحقق أقصى رضاء للعملاء وتعمل في ذات الوقت على زيادة حصتنا السوقية وأرباحنا من خلال الملائمة والقيمة واستراتيجيات التنفيذ.

٢. الرسالة "Mission":

وهي الإطار المميز للمنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى من حيث مجال نشاطها ومنتجاتها وعملائها وأسواقها والتي تعكس السبب الجوهري لوجود المنظمة وهويتها ونوعيات عملياتها وأشكال ممارساتها.

والرسالة تحدد بوضوح طبيعة النشاط الذي تعمل فيه المنظمة وخصائص ما تقدمه من منتجات وخدمات، كما تحدد العملاء الذين تستهدف المنظمة إشباع حاجاتهم والإطار الأخلاقي والتكنولوجي الذي يميز المنظمة عن المنظمات الأخرى التي تعمل في نفس الصناعة.

ولذا يعتقد أبو الإدارة الحديثة بيتر دراكر "Peter Drucker" أن التساؤل عن "ما هو مجال عملنا؟" بمثابة توجيه سؤال عن "ما هي رسالتنا؟"، ومن ثم تقول الدكتورة نادية العارف: (الرسالة السليمة والمعدة بعناية هي الخطوة الأولى في الإدارة الاستراتيجية من وجهة نظر كل من الممارسين والأكاديميين).

مثال: رسالة شركة "آي تي آند تي" - "AT & T": نحن نكرس كل جهودنا لكي نصبح الأفضل على مستوى العالم في مجال تقريب الأفراد من خلال توفير إمكانية الوصول لبعضهم البعض وللمعلومات والخدمات التي يحتاجونها في أي زمان ومكان.

شعبة ضمان الجودة والاعتماد في الكلية

تسعى الشعبة إلى بناء نظام فعال لضمان الجودة في الكلية ، ونشر ثقافة الجودة والاعتماد بين جميع العاملين في الكلية ، وترسيخ ثقافة التقييم الذاتي والتطوير والتحسين المستمر لأداء الكلية انطلاقاً من رسالة الكلية واستناداً لمعايير ضمان الجودة التي تم اعتمادها بهذا الخصوص . ولأهمية دور الشعبة في الكلية فإنها ترتبط مباشرة مع عميد الكلية.

مهام الشعبة:

تختص الشعبة بالمهام التالية:

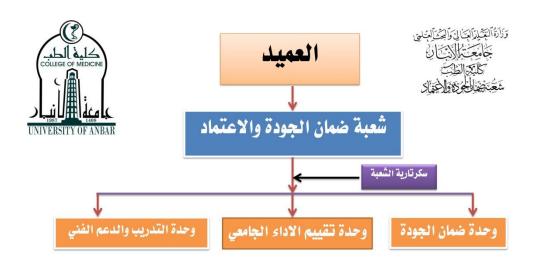
- ١. الاستمرار في تطوير وتأصيل ثقافة الجودة والاعتماد في الكلية .
- ٢. رسم استراتيجية شاملة لضمان الجودة والاعتماد في الكلية مع تحديد الأهداف
 الاستراتيجية وبرامج العمل اللازمة لتطوير أداء الكلية .
- ٣. تقويم أداء الكلية وبرامجها التعليمية والقيام بما يلزم للوقوف على مستوى الأداء ومدى جودته.
- عند برامج ضمان الجودة وتقويم الأداء للكلية والتأكد من فهم الآليات عند التطبيق.
 - ه. الإعداد والتخطيط والمتابعة الهادفة لإنجاح عمليات التقييم الذاتي لأداء الكلية وبرامجها المختلفة.
- تجميع نتائج التقييم الذاتي لأداء الكلية ، وتحليلها واستخلاص نقاط القوة والضعف ، وتقديم المقترحات اللازمة لتطوير وتحسين أداء الكلية كخطوة نحو الحصول على الاعتماد الأكاديمي الذي يعزز تجويد العملية التعليمية في الكلية .
- القيام بالاتصال والتنسيق المباشر مع قسم ضمان الجودة والاعتماد في جامعة الانبار لمتابعة عمليات ضمان الجودة والاعتماد .

- ٨. التعاون مع الشعب المناظرة بالكليات الأخرى وذلك لزيادة الاستفادة من خلال تبادل
 الخبرات معها .
 - ٩. المشاركة في المؤتمرات والندوات المحلية والدولية .
 - ١٠. إصدار المطبوعات والنشرات في مجال ضمان الجودة والاعتماد .

الهيكل التنظيمي لشعبة ضمان الجودة والاعتماد:

تتكون شعبة ضمان الجودة والاعتماد في كلية الطب من الوحدات الإدارية التالية:

- ١. وحدة ضمان الجودة .
- ٢. وحدة تقويم الأداء الجامعي .
- ٣. وحدة التدريب والدعم الفني .



١ – وحدة ضمان الجودة:

التعريف بالوحدة:

تسعى الوحدة إلى نشر ثقافة الجودة وتحقيق متطلبات الحصول على الاعتماد بنوعيه المؤسسي والبرامجي للكلية وبرامجها الأكاديمية المختلفة لتمكين الكلية من الاستمرار في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها .

مهام الوحدة:

تختص الوحدة بالمهام التالية:

- ١. مراجعة وتحديث استراتيجية الكلية ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية في ضوء التطورات والمستجدات لتطوير وتحديث التعليم العالى .
 - ٢. متابعة وتنفيذ خطة الكلية فيما يتعلق بضمان الجودة من اجل حصول الكلية على
 الاعتماد الأكاديمي الذي يعزز جودة العملية التعليمية في الكلية.
 - ٣. غرس الوعي بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب وجميع العاملين بالكلية بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد وترسيخ المعلومات المتعلقة بآليات ضمان الجودة والاعتماد.
 - ٤. وضع أسس وقواعد وإجراءات الرقابة والمتابعة الدورية لتنفيذ معايير ضمان الجودة والاعتماد .
- اقتراح معايير الأداء الجامعي وضبط الجودة لمكونات العملية التعليمية المرتبطة بالأستاذ الجامعي ، والمناهج ، والمختبرات ، والبنى التحتية للكلية ، والطالب الجامعي ، وعمليات تقييم الأداء .

- ٦. اقتراح ووضع إجراءات عمل وقواعد وأدلة استرشادية لتطوير وتحسين الأداء بما يساهم في ضمان جودة أداء الكلية .
- ٧-.إعداد تقارير المتابعة الدورية عن نشاطات الوحدة وتقديمها لشعبة ضمان الجودة والاعتماد في الكلية .
 - ٨-.أي مهام أخرى تكلف بها من الكلية لتعزيز ضمان جودة العملية التعليمية.

٢ - وحدة تقويم الأداء الجامعى:

التعريف بالوحدة:

تسعى الوحدة إلى قياس مستوى أداء الكلية للتأكد من مدى استيفائها لمتطلبات ضمان الجودة والاعتماد إضافة إلى تبني التقويم الذاتي للكلية وبصورة ممنهجة.

مهام الوحدة:

تختص الوحدة بالمهام التالية:

- ١. تقويم الأداء في الكلية ا والقيام بما يلزم للوقوف على مستوى الأداء ومدى جودته .
 - ٢. إنشاء قاعدة بيانات لجميع أنشطة الكلية لإمكانية متابعة تطوير العملية التعليمية فيها.
- ٣. إجراء الدراسات الميدانية والمشاركة فيها لمطابقة مخرجات التعليم باحتياجات سوق العمل وتقديم التوجيهات بهذا الجانب .

- التأكد من تحقيق أهداف الكلية باتخاذ الإجراءات المناسبة لتقييم برامجها ومخرجاتها بأدوات القياس المختلفة .
- وضع الإجراءات اللازمة لتنفيذ معايير ضمان الجودة والتي على أساسها تأكيد مدى
 استيفاء الكلية لمتطلبات الجودة والاعتماد .
- ٦. تقديم المشورة الفنية للكلية في مجال وضع وتنفيذ نظم تقييم الأداء وضمان الجودة .
- ٧. إعداد التقارير الدورية عن نشاط الوحدة وتقديمها إلى شعبة ضمان الجودة والاعتماد
 في الكلية .
 - ٨. الإعداد والتخطيط لمتابعة التقييم الذاتي لأنشطة الكلية وبرامجها المختلفة ومتابعة التنفيذ .
 - ١١. تجميع نتائج دراسات التقييم الذاتي وتحليها وبيان ايجابياتها وسلبياتها وتقديم المقترحات اللازمة لتطوير وتحسين أدائها .
 - ١٢. أي مهام أخرى تكلف بها من الكلية لدعم عملية التقويم الأداء الجامعي .

٣- وحدة التدريب والدعم الفني:

التعريف بالوحدة:

تسعى الوحدة إلى إقامة الدورات التدريبية والتحسين المستمر للموارد البشرية في الكلية ، إضافة إلى تقديم الدعم الفني فيما يتعلق بالحاسبات وشبكات الانترنيت وإنشاء قاعدة بيانات وإقامة المؤتمرات وورش العمل .

مهام الوحدة:

تختص الوحدة بالمهام التالية:

- الاستفادة من نتائج التقييم الذاتي لأداء الكلية في توجيه مدخلات العملية التعليمية واقتراح الوسائل والأساليب المناسبة للتطوير والتحسين المستمر لأداء الكلية .
- ٢. العمل على تنفيذ دورات تدريبية وورش عمل تساهم في بناء القدرة المؤسسية للكلية .
 - ٣. العمل على عقد الندوات والمحاضرات لنشر الوعي الخاص بتعزيز ثقافة الجودة والتطوير والتحسين المستمر في أداء الكلية.
 - غ. وضع برامج للتحسين المستمر لجودة عمليات التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع .
 - العمل على تكوين كوادر مدربة من أعضاء هيئة التدريس في مجال ضمان الجودة والاعتماد في الكلية.
- ٦. إعداد تقارير دورية عن عمل الوحدة وتقديمها إلى شعبة ضمان الجودة والاعتماد في مجال برامج التطوير والتحسين المستمر لأنشطة الكلية .
 - ٧. إصدار الكتيبات والنشرات والأدلة الخاصة بدعم ضمان الجودة والاعتماد .
 - ٨. أي مهام أخرى تكلف بها من الكلية لدعم عملية تجويد الأداء .