

في البداية يجب أن بين مفهوم الجودة بشكل عام . و برغم من تعدد المفاهيم لموضوع الجودة الا انها تتفق على أهمية النوعية وضرورة تحسينها .

الجودة أو النوعية : في مجال التصنيع هي مقياس للتميز أو حالة الخلو من العيوب والنواقص والتباينات الكبيرة عن طريق الالتزام الصارم بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقق لإنجاز تجانس وتمائل في الناتج ترضي متطلبات محددة للعملاء أو المستخدمين. معيار أيزو 8402-1986 يحدد الجودة على أنها "مجملة السمات والخصائص لمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على تلبية الاحتياجات المذكورة صراحة أو المضمنة"
ثم تعمم مفهوم الجودة وأصبحت الجودة متعلقة على وحدات المؤسسة بكاملها من الإدارة إلى جودة المواد الواردة، إلى جودة الإنتاج وجودة العاملين، إلى الفحص، إلى المخازن، وكذلك التوريد، وخدمات ما بعد التوريد لصالح العميل . وتنظم الجودة في المؤسسة بآليات ونظم مكتوبة لكل قسم على حدة، ونظم مكتوبة للتوفيق بين جودة أقسام المؤسسة، بغرض التحكم في الجودة وكذلك ضمانها،

اما ادارة الجودة فهي احد فروع علم الإدارة و التي اخذت بتطور و توسع في مجال البحوث و الدراسات التي تعني بمفهوم ادارة الجودة .

إدارة الجودة هي الطريقة التي تضمن بأن جميع النشاطات الضرورية لتصميم

- وتطوير ومن ثم تطبيق المنتج أو الخدمة في المؤسسة فعّالة وتعمل بكفاءة.
تطوير الجودة : أفضل ما يعرف به عالم الإحصاءات الأمريكي إدوارد ديمينغ هو فلسفته الإدارية في الجودة والإنتاجية والمركز المنافس، حيث أنه صاغ 14 نقطة يجب على الإداريين الانتباه لها لتحقيق الجودة، وبعض هذه النقاط يلائم إدارة الخدمات بشكل أكبر ومنها:
- ١_ حَظْم الحواجز بين الاقسام والدوائر المختلفة.
 - ٢_ يجب على الإداريين أن يتعلموا مسؤولياتهم ويستلموا القيادة
 - ٣_ التطوّر بشكل باستمرار
 - ٤_ أنشاء برنامج للتطوير والتعليم الذاتي.