إدارة الجودة الشاملة مفهوم وتطبيق أساسي في أساليب الإدارة المعاصرة و يعبر على توجه عالمي يطبق حالياً من خلال المسؤلين عن الإدارة على مختلف مستوياتهم وخلفياتهم العلمية والعملية . ويحكم هذا المفهوم كثيراً من القرارات الإدارية والفنية في كل مجالات عملها . وتعتبر الإدارات التي تعمل على تطبيق مثل هذا المفهوم من الإدارات المتميزة في الأداء و المعاملة و التقدم مما يعود بالنفع على هذه الإدارات أو المنظمات (كالشركات و المؤسسات و الهيئات) ويتيح لها التأهل للحصول على شهادة المنظومة العالمية للمواصفات الايزو . إن هذا التشابك والارتباط بين الجودة وشهادة الايزو ناتجاً من أن مفهوم الجودة الشاملة مرتبطاً أيضاً بشهادة الايزو رقم ٩٠٠٠ . والسر في هذا كله يكمن في حرية التجارة والمنافسة في شتى المجالات الإدارية والهندسية والفنية وحتى بين الطاقات العمالية ، والآداء ، والتقويم وغيرها . والنظم الاقتصادية في أغلب بقاع العالم بداءت ومن عهود يرجعها الكثير منها إلى عهد الفراعنة أو عهد الثورة الصناعية الأوربية ، و تتميز معظم جهود هذه النظم الاقتصادية بالآتي:

١) احترام المستهلك والعمل على إرضـائه ،
٢) تنمية التبادل التجـاري والتوسـع فيه ،
٣) حرية الاختيار وتفاعل قوى السوق .

وفي مثل هذه الظروف تصبح المنافسة هي المحدد والثقل لأي مشروع في السوق ويصبح على الإدارة الجيدة أن تأخذ في اعتباراتها قوى المنافسة الحالية والمتوقعة من كل المصادر. ستطرح هذه الورقة بعض المفاهيم والأسس التي تحملها إدارة الجودة الشاملة و ستعرض باختصارنظام المواصفات الدولية أيزو ٩٠٠٠ وكيفية ارتباطها بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وكذلك نبذة مختصرة عن إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مرافق الاتصالات.