

## أثر التحديات الداخلية والخارجية لمؤسسات الضيافة الصغيرة والمتوسطة على جودة الخدمة.

### الملخص:

تتميز المشروعات الصغيرة والمتوسطة بقدرتها على توظيف العمالة نصف الماهرة وغير الماهرة، كما أنها تعطي فرصة للتدريب أثناء العمل لرفع القدرات والمهارات، وكذلك تتخفف نسبة المخاطرة فيها، كذلك تساهم هذه المشروعات في تحسين الإنتاجية وزيادة الدخل. وفي مصر لم تأخذ الفنادق والمطاعم الصغيرة والمتوسطة الاهتمام الكافي لتطويرها ومن هذا المنطلق فإن هذا البحث يهدف إلى تسليط الضوء على مؤسسات الضيافة الصغيرة والمتوسطة في مصر والهدف الرئيسي لهذا البحث هو التعرف على التحديات الادارية التي تواجه هذه المؤسسات والتي تمنع تطويرها واستمرارها والوقوف على مستوى الخدمات السياحية بها ومدى مساهمتها في نمو القطاع السياحي في مصر. وقد تم استخدام أسلوب المعاينة حيث أمكن جمع ١٢٥ من الاستمارات صالحة للتحليل أي بنسبة ٧٣,٥% من أفراد العينة البالغ عددها ١٧٠ مدير فندق ومطعم وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS 21 لتحليل البيانات. ومن نتائج البحث إبراز المردود السلبي للتحديات التي تواجه مؤسسات الضيافة الصغيرة والمتوسطة على مستوى الخدمات السياحية المقدمة بها.

كلمات دالة: التحديات الادارية، مستوى الخدمة، مؤسسات الضيافة الصغيرة ومتوسطة الحجم، مصر.

## **The Impact of Internal and External Challenges on the Service Quality in the Small and Medium Hospitality Enterprises.**

### **Abstract**

This study seeks to analyse the influential role of internal and external administrative challenges on the service quality in the small and medium hospitality enterprises (SMHEs) and to highlight the factors which owners or managers must consider for improving success in the SMHEs.

The study used the quantitative approach to achieve its goal. Data gathering technique for the study was a Semi-structured questionnaire which used to collect data from 170 small and medium-hotel and restaurant managers'. Data obtained were analyzed using SPSS version 21 and the results are discussed. The study found that negative returns of internal and external administrative challenges on the quality of service provided in the small and medium hospitality enterprises (SMHEs).

**Keywords: Administrative Challenges, Service Quality, Small and Medium Hospitality Enterprises (SMHES), Egypt.**