

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

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 الاستثمارات 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.