

دور بعض الخصائص العامة لدى العاملين بقطاع الضيافة في تنمية القدرات الإدارية

نيفين شريف عبد الحليم

المعهد العالى للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)

الملخص

يهدف البحث لدراسة بعض الخصائص التي تؤثر في القدرات الإدارية لدى العاملين ببعض فنادق مدينة الإسكندرية. ثم تجميع البيانات من خلال عينة عشوائية قوامها 225 عامل في فنادق الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية باستخدام استمارة استقصاء بالمقابلة الشخصية ولعرض ومناقشة النتائج استخدمت بعض الأساليب الإحصائية و أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى القدرات الإدارية وكل من عدد سنوات العمل والمستوى التعليمي عند مستوى معنوية 0,05.

الكلمات الدالة: القدرات الإدارية - الخصائص العامة - العاملون بقطاع الضيافة.

المقدمة

تعد القدرات الإدارية أحد أهم متطلبات الحياة العملية فهي بمثابة السبيل الوحيد للتغلب على المعوقات والصعوبات وأداء الأدوار المختلفة بأعلى كفاءه ممكنه⁽¹⁾. إذ أنها تمكن الفرد من القدرة على اتخاذ القرار والتنظيم والتخطيط الجيد وبالتالي التقييم مما يؤدي في نهاية الأمر إلى تحقيق الأهداف المنشودة⁽²⁾. وشهدت العقود الأخيرة اهتماما كبيرا بتنمية القدرات الإدارية لما لها من تأثير كبير في أداء المنشآت خاصة المنشآت الخدمية كالفنادق⁽³⁾. ويمكن تنمية القدرات الإدارية من خلال ثلاثة محاور تشمل القدرات الإنسانية التي تتعلق بالتعامل بنجاح مع الآخرين وجعلهم يتعاونون ويخلصون في العمل وليزيد من قدرتهم على العطاء والإنتاج وهذا يحتاج إلى التعرف على احتياجات الأفراد⁽⁴⁾. فالمهارات الإنسانية الجيدة هي التي تستطيع أن تبني الروح المعنوي للأفراد على أساس قوى وتحقق لهم الرضا النفسي وتولد بينهم الثقة⁽⁵⁾. أما القدرات الفكرية فتتضمن القدرة على الدراسة والتحليل والاستعداد الذهني لتقبل آراء الآخرين وبالتالي اتخاذ القرارات وحل المشكلات⁽⁶⁾. أما القدرات الفنية فتختص بالقدرة على أداء العمل بأقل قدر من الموارد وبأعلى كفاءه ممكنة وتظهر بوضوح في مرحلة التنفيذ⁽⁷⁾ وتعتمد على تبسيط الإجراءات المتبعة في استخدام الأدوات والوسائل لانجاز العمل وتعد أسهل القرارات في أكتسابها وتنميتها⁽⁸⁾. وتوضح أهمية البحث في دور تنمية القدرات الإدارية بالنسبة للعاملين لتوفير قوة العمل والمرونة في الإداء. وتمنح الفرصة لتولى مناصب إدارية قيادية يتمكنون من أدائها بأعلى كفاءه ممكنة.

أهداف البحث:

يستهدف البحث بصفه رئيسية دراسة تأثير بعض الخصائص العامة التي تؤثر في القدرات الإدارية للعاملين بفنادق الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية وذلك من خلال عدة أهداف فرعية:

- 1- دراسة الخصائص العامة لإفراد العينة ؛
- 2- قياس مستوى القدرات الإدارية لدى أفراد العينة ؛
- 3- تحديد العلاقات الإرتباطية بين مستوي القدرات الإدارية وبين الخصائص العامة لأفراد العينة ؛
- 4- تحديد نسبة تأثير الخصائص العامة في مستوي القدرات الإدارية لدى أفراد العينة.

الأسلوب البحثي:

- 1- استخدم المنهج الوصفي التحليلي في تلك الدراسة.
 - 2- تم اختيار عينة عشوائية بلغ قوامها 225 عامل من الاقسام المختلفة بفنادق الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية.
 - 3- المصطلحات البحثية: العاملين تشير إلى جميع العاملين بفنادق الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية.
- القدرات الإدارية: وهي تمثل في هذا البحث من ثلاث محاور هي القدرات الفنية والتي تمثل القدرة على أداء الأعمال بأقل قدر من المواد وبأعلى كفاءه ممكنه والقدرات الإنسانية وهي القدرة على الأتصال الفعال والتعامل مع الآخرين وكذلك القدرات الفكرية وتمثل القدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات. ويشير مستوى القدرات الإدارية إلى القيم الرقمية الدالة على مستوى أداء أفراد العينة للمحاور الثلاث.

فرضا البحث:

- 1- توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى أداء أفراد العينة للقدرات الإدارية وبين خصائصهم العامة ؛
- 2- تؤثر الخصائص العامة لأفراد العينة فى مستوى القدرات الإدارية.

أسلوب جمع البيانات:

تم تجميع بيانات الدراسة باستخدام استمارة استقصاء بالمقابلة الشخصية . تضمنت الاستمارة الخصائص العامة لأفراد العينة من حيث السن والجنس والحالة الاجتماعية وعدد سنوات العمل والدخل الشهري وذلك لتقدير مستوى القدرات الإدارية من حيث ثلاثة محاور فرعية هى القدرات الفنية والقدرات الفكرية والقدرات الانسانية وشملت كل منها عدة عبارات . تم تقييم أجوبة المبحوثين كالتالى : دائما (4 درجات) ، أحيانا (3 درجات)، لا (درجتان) ولتقدير درجة الخبرة التدريبية تم قياسها فى ضوء اشتراك أفراد العينة فى البرامج التدريبية نعم (درجتان) لا(درجة) وحجم الاستفادة منها كبيرة (ثلاث درجات) متوسطه (درجتان) صغيره (درجة واحدة) وبذلك تعتبر محصلة القيم الرقمية التى يحصل عليها المبحوثين من مستوى القدرات الإدارية قد تراوحت 131-212 درجة بمتوسط حسابي $14,2 \pm 181,4$ وبناء على ذلك تم توزيع المبحوثين لثلاث فئات منخفض (أقل من 81 درجة)، متوسط ($81 > 102$ درجة)، جيد (102 درجة فأكثر) وتعتبر محصلة القيم الرقمية التى يحصل عليها المبحوثين عن مستوى الخبرة التدريبية وتراوحت الدرجات بين 5 - 23 درجة بمتوسط $5,3 \pm 11,7$ وبناء على ذلك تم توزيع المبحوثين لثلاث فئات منخفض (أقل من 7 درجات) متوسط (من $7 > 17$ درجة) مرتفع (17 درجة فأكثر).

ثبات المقياس : تم اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا وقد بلغت قيمته 0,91 وهى قيمة مقبولة إحصائياً.
المعالجة الإحصائية: لعرض ومناقشة النتائج تم استخدام عدة أساليب إحصائية تمثلت فى النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط لبيرسون، ودالة الانحراف وذلك بالاستعانة ببرنامج الحاسب الآلى SPSSV10.

النتائج والمناقشة:

أوضحت النتائج جدول (1) أن غالبية المبحوثين (84,9 %) من الذكور وما يقرب من ثلثى المبحوثين يقعون فى الفئة العمرية من 31 عام لأقل من 41 عام وذلك بنسبة 69,3 % كما تبين أن غالبية المبحوثين (89,3 %)متزوجون.

جدول (1) توزيع المبحوثين تبعاً للخصائص العامة

الخصائص	العدد	%
الجنس:		
ذكر	191	84,9
أنثى	24	15,1
السن:		
أقل من 31 سنة	29	12,9
من 31 سنة لاقل من 41 سنة	156	69,3
من 41 سنة فأكثر	40	17,8
الحالة الاجتماعية:		
متزوج	201	89,3
أعزب	24	10,7
عدد سنوات العمل:		
أقل من 7 سنوات	33	14,6
من 7 لاقل من 17 سنة	157	69,8
من 17 سنة فأكثر	35	15,6
المستوى التعليمي:		
مؤهل متوسط	52	23,1
مؤهل جامعي	168	74,7
مؤهل فوق الجامعي	5	2,2

يشير جدول (2) إلى توزيع أفراد العينة تبعاً للخبرة التدريبية ، حيث أن ما يزيد عن ثلثي المبحوثين (79,6%) أشتركوا في برامج تدريبية؛ وعن درجة الاستفادة أجاب ما يقرب من نصف المبحوثين بأنها كانت متوسطة (49,2%) ويوضح البعض (10,9) أن التدريب بمثابة الأساس الذي يعتمد عليه في اكتساب المعرفة والمهارات والاتجاهات الضرورية لتطوير الأداء، كما يعد أحد الاستراتيجيات الأساسية لتحقيق التنمية الإدارية. وفي دراسة أخرى⁽¹¹⁾ عن أثر التدريب الإداري في زيادة مستويات أداء العاملين وتنمية قدراتهم الإدارية ثبت وجود تأثير إيجابي للتدريب دلالة معنوية في أداء العاملين.

جدول (2) توزيع أفراد العينة تبعاً للخبرة التدريبية

العبارات	العدد	%
الأشتراك في البرامج	179	79,6
	46	20,4
حجم الاستفادة	36	20,1
	88	49,2
	55	30,0

ويوضح جدول (3) توزيع أفراد العينة تبعاً لمستوى الخبرة التدريبية إذ يلاحظ تدنى نسبة المبحوثين ذوى المستوى الرفيع (20,8%) ، في حين أن نسبة المبحوثين ذوى المستوى المتوسط بلغت 55,6%. لذا يجب إعادة النظر في إعداد البرامج التدريبية لكي تتناسب مع الأهداف التدريبية وتحقق أعلى استفادة ممكنة للمتدربين.⁽¹²⁾

جدول (3) توزيع أفراد العينة تبعاً لدرجة الخبرة التدريبية

مستوى الخبرة التدريبية	العدد	%
منخفض (أقل من 7 درجات)	53	23,6
متوسط (7 لأقل من 17 درجة)	125	55,6
مرتفع (17 درجة فأكثر)	47	20,8

يوضح جدول (4) توزيع أفراد العينة تبعاً للقدرات الفنية حيث وجد انخفاض في نسبة العاملين الذين يراعون متابعة سير الأعمال بصورة دائمة إذ بلغت 24,9% في مقابل 31,6% للمرونة في تعديل الأهداف خلال مرحلة التنفيذ و 36,4% للأخذ في الإعتبار تنفيذ الأعمال تبعاً للجدول الزمني المحدد لها. ويلاحظ إن القدرات الفنية تساعد على تنفيذ الخطة بشكل جيد وبأعلى كفاءة وأقل قدر من الموارد والإمكانات⁽¹³⁾ كما أن تلك القدرات تمكن الفرد من الاستفادة من المعلومات وتحليلها واستخدام الوسائل المتاحة الكفيلة بإنجاز العمل⁽¹⁴⁾.

جدول (4) توزيع المبحوثين تبعاً للمهارات الفنية

المهارات الفنية	دائماً		أحياناً		لا	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
يراعي متابعة سير تنفيذ الأعمال	56	24,9	134	59,6	35	15,5
تتوافر المرونة في تعديل الأهداف لظروف طارئة	71	31,6	137	60,9	17	7,5
الأخذ في الإعتبار تنفيذ الأعمال تبعاً للجدول الزمني المحدد لها.	82	36,4	110	48,9	33	14,7
مراعاة الدقة أثناء التنفيذ	124	55,1	66	29,3	35	15,6
الالتزام بخطوات التنفيذ	102	45,3	80	35,6	43	19,1
اللجوء لتأجيل تنفيذ الأعمال عدة مرات	14	6,2	78	34,7	133	59,1
استخدام أسلوب التحفيز عند البدء في التنفيذ	119	52,9	71	31,6	35	15,5

دور بعض الخصائص العامة لدى العاملين بقطاع الضيافة فى تنمية القدرات الإدارية

وينقدير درجات مستوى القدرات الفنية تراوحت بين 9 - 35 درجة بمتوسط حسابي وانحراف معياري $31,9 \pm 3,7$ ويوضح جدول (5) توزيع افراد العينة تبعاً لمستوى القدرات الفنية الذى كان متوسطاً لدى 69,8% من أفراد العينة، بينما انخفضت نسبة أفراد العينة ذوى المستوى المرتفع فى المهارات الفنية إلى 11,5%.

جدول (5) توزيع أفراد العينة تبعاً لمستوى القدرات الفنية

مستوى المهارات الفنية	العدد	%
منخفض (أقل من 17 درجة)	42	18,7
متوسط (17 > 31 درجة)	157	69,8
مرتفع (31 درجة فأكثر)	26	11,5

يبين جدول (6) توزيع أفراد العينة تبعاً للقدرات الفكرية أن هناك انخفاضاً فى نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بدائماً ما يشاركون الآخريين فى اتخاذ القرار (65,3%)، أما ما يجدون حلولاً للمشكلات التى تواجههم فنسبتهم 60,4%، و عن تحديد البدائل المختلفة لحل المشكلات جاءت النسبة 61,3%. فى حين ارتفعت نسبة من اجاب بدائماً على بعض العبارات السلبية كتدخل الآراء الشخصية فى اتخاذ القرار (56,4%) وصعوبة تحديد أسباب المشكلة (53,3%). وقد وجد أن التمكين الإدارى للعاملين وأشراكهم فى اتخاذ القرارات يسهم فى إطلاق عنان الأفراد لتفعيل معرفتهم وقدرتهم الإدارية⁽¹⁵⁾.

جدول (6) توزيع أفراد العينة تبعاً للقدرات الفكرية

لا		أحياناً		دائماً		المهارات الفكرية
%	العدد	%	العدد	%	العدد	
8,4	19	38,7	87	52,9	119	اختيار الوقت المناسب لحل المشكلات
15,6	35	23,1	52	61,3	138	احدد البدائل المختلفة لحل المشكلات
17,8	40	27,1	61	55,1	114	أجمع معلومات عن المشكلة
38,7	87	49,8	112	11,5	26	اتخذ القرارات بسرعة دون وقت للتفكير
4,5	10	30,2	68	65,3	147	أنتشارك مع الآخريين عند اتخاذ القرار
7,1	16	36,4	82	56,4	127	تتدخل آرائى الشخصية فى اتخاذ القرارات
14,7	33	32,9	74	48,9	110	أدرس أبعاد المشكلة قبل اتخاذ القرار
5,8	13	33,8	76	60,4	136	أجد حلولاً للمشاكلات التي تواجهنى
16,9	38	25,3	57	57,8	130	يتوقف اتخاذى للقرار على خبراتى السابقة
19,6	44	27,1	61	53,3	120	أجد صعوبة فى تحديد أسباب المشكلة

بالنسبة لمستوى القدرات الفكرية تراوحت الدرجات بين 11 إلى 31 درجة بمتوسط حسابي وانحراف معياري $61,5 \pm 7,1$. ويوضح جدول (7) توزيع المبحوثين إلى ثلاث فئات إذ اتضح أن مستوى القدرات الفكرية كان متوسطاً لدى 60,9% فهم. بينما انخفضت نسبة المبحوثين ذوى المستوى المرتفع فى القدرات الفكرية إلى 10,2%.

جدول (7) توزيع أفراد العينة تبعاً لمستوى القدرات الفكرية

مستوى المهارات الفكرية	العدد	%
منخفض (أقل من 19 درجة)	65	28,9
متوسط (من 19 > 21 درجة)	137	60,9
مرتفع (من 21 درجة فأكثر)	23	10,2

تشير نتائج جدول (8) إلى توزيع أفراد العينة تبعاً للقدرات الإنسانية ويلاحظ انخفاض نسبة المبحوثين الذين أجابوا بدائماً ما يشاركون الآخرين عند التخطيط للأهداف، و يتبادلون الآراء مع الآخرين أثناء العمل، ويستفيدون من خبرات ومعارف الآخرين عند تحديد الأهداف (44,9% ، 47,3% ، 32,9% على التوالي)، بينما ارتفعت نسبة المبحوثين الذين أجابوا بدائماً لبعض العبارات السلبية إلى 60,9% وأنهم يتفادون العمل في مجموعات منعاً لتضارب الأختصاصات وفي هذا الصدد يوضح البعض (16) أن القدرات الإنسانية ضرورية لدفع العاملين على العمل بحماس وقوة دون إجبار أو قهر وهى التى تبنى الروح المعنوي لفريق العمل على أساس قوي وتحقق الرضا النفسي لهم وتولد الثقة والاحترام المتبادل.

جدول (8) توزيع أفراد العينة تبعاً للقدرات الإنسانية

لا	أحياناً		دائماً		المهارات الإنسانية	
	العدد	%	العدد	%		
25,8	58	32,9	74	41,3	93	أ تبادل الآراء مع الآخرين أثناء العمل
18,2	41	36,9	83	44,9	101	أشارك الآخرين عند التخطيط للأهداف
23,6	53	43,6	98	32,9	74	أستفيد من خبرات ومعارف الآخرين عند تحديد الأهداف
16,9	38	57,8	130	25,3	57	أعتمد على الآخرين فى إنجاز بعض الأمور
6,2	14	34,7	78	59,1	133	أحبذ مبدأ تقسيم العمل
8,0	18	31,1	70	60,9	137	أتقادى العمل فى مجموعات منعاً لتضارب الأختصاصات
11,2	25	56,4	127	32,4	73	أقارن بين مآحقته من أهداف وما حققه الآخرون
15,5	35	31,6	71	52,9	119	أضع الأهداف بما يتلائم مع الموارد المتاحة

أما عن مستوى القدرات الإنسانية تراوحت الدرجات بين 7 إلى 31 درجة بمتوسط حسابي وإنحراف معياري $93,1 \pm 7,5$. ويوضح جدول (9) توزيع المبحوثين لثلاث فئات تبعاً لمستوى القدرات الإنسانية الذى اتضح أنه متوسطاً لدى 55,1% من المبحوثين بينما انخفضت نسبة ذوى المستوى المرتفع فى القدرات الإنسانية إلى 20,4%.

جدول (9) توزيع المبحوثين تبعاً لمستوى القدرات الإنسانية

مستوى المهارات الإنسانية	العدد	%
منخفض (أقل من 11 درجة)	55	24,4
متوسط (11 > 21 درجة)	124	55,1
مرتفع (21 درجة فأكثر)	46	20,4

أما تبعاً لمستوى القدرات الإدارية بلغ إجمالى درجات كل من القدرات الفنية والفكرية والإنسانية بين 47 إلى 107 درجة بمتوسط حسابي وإنحراف معياري $171,3 \pm 13,1$. ويوضح جدول (10) توزيع أفراد العينة إلى ثلاثة فئات كان مستوى القدرات الإدارية متوسطاً لدى 79,1%، بينما أنخفضت نسبة ذوى المستوى المرتفع إلى 6,7%.

جدول (10) توزيع أفراد العينة تبعاً لمستوى القدرات الإدارية

مستوى المهارات الإدارية	العدد	%
منخفض (أقل > 97 درجة)	32	14,2
مرتفع (97 درجة فأكثر من 67 درجة)	178	79,1
متوسط (من 67)	15	6,7

دور بعض الخصائص العامة لدى العاملين بقطاع الضيافة فى تنمية القدرات الإدارية

توضح نتائج جدول (11) العلاقات الارتباطية بين مستوى القدرات الإدارية كمتغير تابع والمتغيرات المستقلة كالسن والجنس والحالة الاجتماعية وعدد سنوات العمل ومتوسط الدخل الشهري حيث وجدت علاقة ارتباطية عند مستوى معنوية 0,05 بين مستوى القدرات الإدارية وعدد سنوات العمل والمستوى التعليمي ومتوسط الدخل الشهري حيث بلغت قيم معامل الارتباط 0,217، 0,225، 0,239 على التوالي وبذلك يمكن قبول الفرض الأول جزئياً. ويوضح البعض⁽¹⁷⁾ أن زيادة عدد سنوات العمل يكسب العاملين خبرة ترفع من قدراتهم الإدارية. وكذلك زيادة متوسط الدخل الشهري تزيد من الرضاء الوظيفي لدى العاملين والذي بدوره يؤدي إلى انتماء وظيفي يحسن من قدراتهم الإدارية⁽¹⁸⁾.

جدول (11) العلاقات الارتباطية بين مستوى القدرات الإدارية والمتغيرات المستقلة

المتغيرات	قيم معامل الارتباط
السن	0,093
درجة الخبرة التدريبية	0,248
المستوى التعليمي	0,225
عدد سنوات العمل	0,217
متوسط الدخل الشهري	0,239

مستوى معنوية 0,05

ويشير جدول (12) إلى تأثير المتغيرات المستقلة فى مستوى القدرات الإدارية وذلك بالاستعانة بدالة الانحدار المتعدد لتحديد نسبة التأثير حيث أوضحت النتائج أن عدد سنوات العمل كان من أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً بنسبة 11,3% يليه المستوى التعليمي بنسبة 9,7% وبذلك يتم قبول الفرض الثاني جزئياً.

جدول (12) تأثير المتغيرات المستقلة فى مستوى القدرات الإدارية

المتغيرات	نسبة التأثير	قيمة ف
المستوى التعليمي	9,7	2,37
عدد سنوات العمل	11,3	2,31
متوسط الدخل الشهري	7,5	2,40

مستوى معنوية 0,05

التوصيات:

- 1- تحديث وتطوير المقررات الدراسية بالكليات والمعاهد العليا لتنمية القدرات الإدارية بما يلائم احتياجات سوق العمل.
- 2- الحرص على التوزيع العادل للأجور والمكافآت من خلال ربطها بمستويات الأداء لتحفيز العاملين على تنمية قدراتهم الإدارية.
- 3- تحديد الاحتياجات التدريبية التي تؤدي إلى تنمية القدرات الإدارية لدى العاملين وإعداد برامج تدريبية تحقق تلك الاحتياجات لتعظيم حجم الاستفادة من تلك البرامج.

References:

- 1- Winstanley, D.N. and Woodal, D.J. (2005), Management Development, Human Resources Management in Action, Johan Press, London.
- 2- نادر أحمد (2010) إدارة الموارد البشرية, دار صفا للنشر والتوزيع.
- 3- Hackman, T.A. and Oldham, G.R. (2004), Developing Management Skills, Williams Press, London.
- 4- عبد الفتاح المغربي (2007) المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، دار المعرفة للنشر.
- 5- Homewood, A.N.; Weber, R.A. and Richard, D.M. (2009) Basic Elements of Managing organizations, Mcgraw Press, New York.
- 6- Shortell, A.D; Kaluzny, R.N. and Stephen, M.O. (2010) Management skills: Organization Design and Behavior, New York.
- 7- Choy, F.N. (2005) The quality of Tourism Employment. Tourism Management, 16 (2): 129 – 139.
- 8- Porter, L.N. and Lawer, E.A. (2006) Managers pay and their Satisfaction with their pay, Personnel Psychology, New York.
- 9- Becton, S.A. and Graetz, B.N. (2001) Training Attitudes and Needs of the Tourism and Hospitality Industry. International Journal of Tourism Research, 3: 105 – 113.
- 10- Wenderson, J.A. and Vanerwon, D.I. (2009) Training Needs of the Hospitality Industry. Hospitality Management, 15 (2).
- 11- Gosslink, R.A. and Kliper, M.N. (2011). The Effect of Management Training on skills Development. Managing Service Quality, 13(2).
- 12 – Williams, S.J. (2001). What skills Do Leaders need, physician Exec., 17(3).
- 13- Bauman, R.J (2010) Technical Skills in Hotels, Taylor Press, New York.
- 14 - Dawson, S.A.; Bauford, B.L. and Huda, R.O. (2009) The Impact of skills and Employees Behavior. Hospitality Management, 3(12).
- 15 - عطية حسين (2003) تمكين العاملين مدخل للتعيين والتطوير. المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- 16 - أحمد كردي (2010) التنمية الإدارية، دار العلم للنشر.
- 17- Attarment, N.K. and Rouleau, M.M. (2008) Employee Skills and Knowledge. Journal of Hospitality Management, 3(5).
- 18 – Agarwa, P.A. ; Rafat, S.O. and Sageer, A.R. (2012) Indentification of variables Affecting Employee Satisfaction and their Impact on the Organization. Journal of Business and Management, 5(1): 32 – 39.

Abstract

The Role of Some General Features in the Development of Management Abilities Among Employees in the Hospitality Sector

**Neven Sherif Abd El Haleam
High Institute of Tourism and Hotels (EGOTH)**

The research aimed to study some general features that affect managerial abilities among employees in some hotels in Alexandria. Data was collected from a random sample of 225 employees from five hotels in Alexandria by using a questionnaire through personal interview. The data was analyzed statistically using median, standard deviation, percentages, simple correlation coefficient and multiple regression function. The results showed that there was a statistically positive significant correlation between managerial abilities and number of working years and education level at probability of 0.05.