

21 世纪高等院校教材

旅游业管理

张 红 席岳婷 等 编著



科学出版社

www.sciencep.com

21 世纪高等院校教材

旅游业管理

张 红 席岳婷 等 编著

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书以中国国学经典管理理论和方法与当代西方经济管理理论和方法的有机结合作为出发点,对中国旅游业经营管理的环境与特点进行了创新性的探索。

本书集管理理论、方法于一身,从宏观行业管理出发,注重指导旅游业经营与管理方法。其中国学经典儒家、道家等管理思想对现代旅游业经营管理的借鉴与启示、旅游项目管理、旅游目的地管理、旅游体验管理、旅游危机管理和旅游行政管理等都是全新的内容。本书借鉴国际惯例,引入了案例实践过程与解读评析,每章均选有典型案例供对比、剖析、论证之用。全书具有理论性、科学性、创新性、实践性的特点。

本书可作为旅游管理、工商管理、经济管理、地理科学、城市规划等专业的教材;亦适合作为各级旅游主管部门的研究人员与管理人员,旅游饭店、旅行社、旅游景区、主题公园、旅游交通等旅游企业管理决策人员在职培训和高等职业院校教师的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游业管理/张红,席岳婷等编著. —北京:科学出版社,2006

(21世纪高等院校教材)

ISBN 7-03-017397-X

I. 旅… II. ①张…②席… III. 旅游业-经济管理-高等学校-教材
IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 060655 号

责任编辑:杨 红 李久进/责任校对:钟 洋

责任印制:张克忠/封面设计:陈 敬

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

深德印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2006 年 8 月第 一 版 开本: B5(720×100)

2006 年 8 月第一次印刷 印张: 30 1/4

印数: 1—3 000 字数: 579 000

定价: 40.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈路通〉)

前 言

随着中国市场经济体制的不断完善,“管理出人才、管理出效益、管理促和谐、管理促创新、管理促发展”的理念已经成为旅游界同仁的共识。

旅游业管理,是旅游管理研究的业内人士所面临的重大课题,是旅游行业管理部门的主导业务,也是全体旅游从业人员的基本实践,体现着理论与实践的结合,凝结着改革与创新的智慧。

在旅游业的改革与创新过程中,依然存在很多问题,需要我们进一步深入研究和分析,探索中国旅游业切实可行、符合长远发展规律的道路,使中国的旅游业真正能够持续稳定发展。

本书以有限的篇幅,集管理理论和管理业务于一身,宏观至整个行业,微观至一个具体旅游企业;不求深奥而着意深入浅出,不贪大求全而力求突出实用。旨在抛砖引玉、开拓思路,为高等旅游院校的学生、旅游行业的管理工作者和即将从事旅游业经营管理工作的有志之士,提供一本学习旅游经营管理、提高自身专业素养的基本教材或参考资料。

本书是作者 20 余年来教学和科研的实践总结,凝结着我的导师李天顺教授的智慧。全书由旅游业管理理论、旅游业管理方法、旅游业管理业务及实践三篇构成一个框架体系。主要内容包括:旅游业管理的内容与功能、中外旅游业管理体制比较、旅游业宏观管理理念与微观旅游企业管理理念、旅游业管理的职能和原理、国学中儒家和道家文化对现代旅游业管理的借鉴与启示、旅游经营目标管理、旅游信息与电子商务、旅游预测和决策管理方法、旅游企业全面质量管理、旅游项目设计与运作管理、旅游投资项目的选择与效益评估、旅游业人力资源规划与人才素质测评、旅游体验策划及其过程管理、旅游危机预警机制的建立、现代旅游企业制度与治理结构、旅游目的地项目布局与游客管理、旅游行政管理等。特别是中国国学经典儒家、道家等管理思想对现代旅游业经营管理的借鉴和启示,旅游项目管理、旅游目的地管理、旅游体验管理、旅游危机管理和旅游行政管理等内容都是本书全新的探索。

本书注重理论和实践的结合,借鉴国际惯例,引入了案例实践过程与解读评析,每章均选有典型案例供对比、剖析、论证之用,以期通过“解剖麻雀”演练实践能力,全书突出学习研究旅游管理有效性的实践功能。

本书第一章至第八章由席岳婷负责完成,第九章至第十五章由张红负责完

成，全书由张红统稿。参与本书有关工作、撰写部分章节初稿的还有（按章节先后排序）：张社教、薛瑞芳、杨敏、赵华富、李娜、崔晓明、石婷婷、孙晋芳、石峰、段增学、万苗苗、林君飞、王雅萍、石永祥（第十二章、第十五章）、杨舒丹、李永梅、杜娟、鲍清晓、韩燕妮、辛健、兰青秀、聂萧燕、李阳等。作者对他们的才华颇为欣赏，在此对他们辛勤的工作表示衷心的感谢。

本书力图包容国内外最新的研究成果和著名学者的观点与论述，限于篇幅，引文出处未能一一列出，作者怀着十分钦佩的心情对这些专家学者表示衷心的感谢。由于水平有限，本书的体系编排、内容取舍、观点引用都存在一些应深入商榷之处，挂一漏万及谬误之处恳请读者操利斧以正之，特致谢忱。

张红

2006年仲春于古城西安

目 录

前言

第一篇 旅游业管理理论

第一章 旅游业管理概论	3
第一节 旅游业与旅游业管理	3
第二节 中国旅游管理体制的发展	8
第三节 国外旅游业管理模式比较	18
案例与分析 “海南游”的思考与警示	31
讨论思考题	37
第二章 旅游业管理的基本原理	38
第一节 旅游业管理的基本理念	38
第二节 旅游业管理的基本职能	47
第三节 旅游业管理的基本原理	53
案例与分析 上海借陕西国宝实现双赢	65
讨论思考题	70
第三章 儒家、道家文化与现代旅游业管理思想	71
第一节 中国古代管理思想概述	71
第二节 儒家文化与现代旅游业管理	78
第三节 道家文化与现代旅游业管理	85
案例与分析 全国首家儒家文化主题酒店	92
讨论思考题	93

第二篇 旅游业管理方法

第四章 旅游预测和决策管理方法	97
第一节 旅游预测方法	97
第二节 旅游决策方法	106
第三节 旅游项目多方案决策模型	121
案例与分析 西安主题公园贵族化热潮的冷思考	122
讨论思考题	128

第五章 旅游业目标管理和计划管理	129
第一节 旅游业目标管理.....	129
第二节 旅游企业管理目标的实现.....	135
第三节 旅游业计划管理.....	142
案例与分析 目标管理带来了“实惠”	150
讨论思考题.....	153
第六章 旅游信息技术管理	154
第一节 旅游信息的收集与处理.....	154
第二节 旅游管理信息系统.....	163
第三节 旅游电子商务.....	173
案例与分析 旅游业导游 IC 卡管理系统	181
讨论思考题.....	184
第七章 旅游服务质量管理	185
第一节 旅游服务质量管理概述.....	185
第二节 旅游企业服务质量体系.....	202
第三节 旅游企业全面质量管理.....	208
案例与分析 现代酒店的服务观.....	213
讨论思考题.....	215

第三篇 旅游业管理业务及实践

第八章 旅游项目管理	219
第一节 旅游项目管理概述.....	219
第二节 旅游项目设计开发的内容和形式.....	229
第三节 专项旅游项目的设计开发.....	245
案例与分析 民俗文化旅游项目设计开发的成功典范.....	252
讨论思考题.....	257
第九章 旅游投资管理	258
第一节 旅游投资概述.....	258
第二节 旅游投资管理.....	267
第三节 旅游项目投资管理和投资资金管理.....	274
案例与分析 中坤投资集团旅游投资经营的成功之道.....	278
讨论思考题.....	281
第十章 旅游业人力资源管理	282
第一节 旅游业人力资源管理概述.....	282
第二节 旅游业人力资源规划.....	289

第三节 旅游业人力资源管理方法	295
案例与分析 用人要疑, 疑人要用	319
讨论思考题	324
第十一章 旅游体验管理	325
第一节 体验经济与旅游体验	325
第二节 旅游体验管理概述	336
第三节 体验式旅游项目的设计与管理	340
案例与分析 一个“红色体验”旅游的新模式	348
讨论思考题	351
第十二章 旅游危机管理	352
第一节 旅游危机管理概述	352
第二节 旅游危机管理的方法	360
第三节 旅游危机管理的策略	366
案例与分析 舍小利而取“大安”	371
讨论思考题	373
第十三章 旅游企业经营管理	374
第一节 旅游企业组织结构与经营形式	374
第二节 现代旅游企业治理结构与产权制度	391
第三节 旅游企业管理制度与核心竞争力构建	400
案例与分析 开元旅业创新之路	406
讨论思考题	409
第十四章 旅游目的地管理	411
第一节 旅游目的地管理概述	411
第二节 旅游容量与游客管理	421
第三节 旅游目的地开发与管理创新	430
案例与分析 香港迪斯尼爆满拒客风波	437
讨论思考题	440
第十五章 旅游行政管理	441
第一节 旅游行政管理概述	441
第二节 旅游行政管理组织	447
第三节 我国旅游行政管理的发展	453
案例与分析 政府管理与企业经营管理的“位”与“为”	461
讨论思考题	463
主要参考文献	464

第一篇 旅游业管理理论

第一章 旅游业管理概论

学习目的

- 掌握旅游业管理的概念和性质
- 掌握旅游业管理的研究对象和研究方法
- 了解国内外旅游业管理体制
- 熟悉我国旅游业对世界经济的影响
- 探索我国旅游管理体制的改革与创新

重要内容

旅游业管理；旅游管理性质；旅游管理体制与功能；WTO对中国旅游业的影响与效应

第一节 旅游业与旅游业管理

旅游业作为对经济社会发展和对外开放具有先导作用和关联带动作用的产业，是中国实现资源环境与社会经济协调发展的最佳结合点，由于其对经济发展的高贡献率，成为我国经济最具活力的增长点。

管理存在于人类社会的各种组织活动中，是推动科学进步，促进经济发展，建设现代文明的重要支柱。旅游和旅游业是社会生产力发展到一定水平的产物。旅游业逐步成为世界范围内的一项新兴经济产业，在各国和地区经济发展中发挥着不可替代的作用。旅游业管理，既是管理科学的一个分支，又是旅游科学的组成部分；既是新兴的一个部门管理学，又是各旅游分支管理的总论。管理作为旅游业重要的神经中枢和网络运行驱动机制之一，承担着前所未有的使命。

一、旅游业与旅游业管理

1. 旅游业和旅游业管理的概念

旅游业就是以旅游资源为依托、以旅游设施为基础、以旅游产品为手段、以旅游市场为对象，通过提供旅游服务满足旅游消费者多样化需求的综合性行业。旅游业是一个综合性的动态概念，随着时间和环境的变化不断解构，又不断重组。

管理是指同别人一起,或通过别人使活动完成得更有效的过程。这里,过程的含义表示管理者发挥的职能或从事的主要活动。这些职能可以概括地称为计划、组织、领导和控制。管理是人类一种有意识、有目的的活动,是保证组织中各种要素合理配置,实现组织目标的必不可少的活动。在管理过程中以人为中心,把调动人的积极性放在首位,在掌握一定理论和方法的基础上,灵活运用这些知识和技能。管理本身是一种不断变化或不断创新的社会活动。

旅游业管理是指为发展旅游事业,按照客观规律的要求,综合运用社会科学、自然科学和工程技术科学的原理和方法,选择最优的方案而进行的计划、组织、领导和控制的活动与过程。旅游业管理涉及自然科学、社会科学和工程技术科学等许多科学和国民经济的许多部门,具有多要素、多层次、结构复杂和反馈效应显著等特点,是一个复杂的、开放的、多网络的系统工程。

2. 旅游业管理的功能

管理是促进人类社会进步的重要因素,是形成生产力的条件,又是创造生产力的源泉;管理是决定人类社会组织存在和发展的重要条件。

旅游业是一种时空广泛联系的行业,涉及社会生活的各个方面和国民经济的许多部门,不仅存在着旅游业和国民经济其他行业的分工协作,存在着旅游业各部门、各企业单位的分工协作,存在着各行政区划单位、各社团组织的分工协作,存在着全体从业人员的分工协作与素质的提高,而且存在着社会环境、人文环境与旅游业的相互影响,存在着空间上和时序上的联系与影响。所有这一切,都直接影响着旅游业的整体效益。因此旅游业就像乐队必须有一位指挥一样,应当有自己的管理理论、管理方法和管理体系。旅游业管理的功能可概括为以下3个方面:

(1) 通过管理实现部门之间协作

旅游业是一个与国民经济许多部门紧密联系的社会行业,涉及民航、铁路、水运、园林、文物、饭店、商场、工艺、粮油、银行、海关、邮电、医疗、保险等。随着包价旅游的发展,旅游者一次性付费而得到全程服务,对各部门的协调工作提出了更高要求。同时旅游业是一个跨越国界的行业,涉及国与国的外交关系,国际法与国内法,中国企业与外国企业,以及国际旅游与国内旅游的关系。而且,旅游又是一个跨区域的综合性行业,各行政区划单位的管理规范、条例互有差别,各地民族风情,各旅游企业地位、作用有所不同等,都决定了旅游业管理的必要性。没有良好的管理,就没有运行机制的协调,就不可能有全社会范围内的监督和调节,旅游业也就不可能高效、有序和可持续发展。

(2) 通过管理实现最佳经济和社会效益

管理出效益,早已被社会发展所证实。通过科学的管理,使各级旅游系统协调动作,呈最佳运行状态。充分挖掘社会潜力和资源潜力,是获得最大效益的保证。其次,旅游业大网络、多层次的复杂性决定了不同部门、不同地区、不同企业处于不同的地位、扮演不同的角色、创造不同的效益,彼此相辅相成。在市场中实现资源最佳配置,才可能使整体效益达到最优水平。在全球经济一体化的格局下,旅游业的产业化和国际化程度日益提高,只有实行有效的管理,才能保证国际旅游和国内旅游持续、稳定的发展。

(3) 通过管理实现旅游业人员主观能动性和劳动积极性的高度发挥

旅游业管理的主要意图可简单用“人尽其才,物尽其用”来概括,而其根本的环节和主要的手段,是调动人的积极因素,发挥人的主观能动性。科学地选拔和调配人才,合理的劳动人事管理,是促进旅游事业发展的关键环节。正如马克思所说:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行生产总体的运动,不同于这一总体的独立器官的运动所产生的一般职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己,一个乐队就需要一个乐队指挥。”(《马克思恩格斯全集》第23卷,第367页)

二、旅游业管理研究的对象和方法

1. 旅游业管理研究的对象

管理学的研究对象是管理活动的基本规律和一般方法。旅游业管理是一门自然科学、社会科学和技术科学相互渗透而形成的综合性学科,研究对象具有多属性的特点,包括理论与实践两个方面,宏观与微观两个视角。

(1) 理论方面

旅游业管理是将生产力、生产关系和上层建筑3个方面统一起来,研究其在旅游业管理中的内在规律。包括以下3方面的内容。

1) 生产力方面的内容:研究如何把旅游设施和旅游服务人员合理地、有效地组织起来,如旅游网点的布局,旅游项目的设立,旅游人才的培养、招聘、考核等。

2) 生产关系方面的内容:研究旅游部门与国家的关系,旅游业部门与部门之间的关系,旅游经营活动中人与人之间的关系以及管理、劳动工资人事制度等。

3) 上层建筑方面的内容: 研究国家关于旅游事业的方针、政策; 旅游部门的计划、规章、管理体制和制度等。

(2) 实践方面

旅游业管理是研究旅游吸引力、旅游接待能力及旅游业管理体制和制度等诸多方面的问题。研究人、财、物、信息等资源的市场运行机制, 研究投入产出和经济效益, 研究各因素的相互作用、相互影响, 研究现代科学技术的应用, 研究旅游业管理的自身发展与完善等。

2. 旅游业管理的方法

旅游业管理的方法主要包括行政的方法、经济的方法、法律的方法、技术的方法和德育的方法等。

3. 旅游管理学与旅游业管理的研究方法

旅游管理学是旅游学与管理学相互交叉与融合而形成的一门边缘性学科, 是研究旅游业管理活动中各种要素运动规律的科学。它是以管理学的基本原理和方法为指导, 研究旅游业管理的基本概念、特征、过程、方法和规律, 最终实现旅游业战略发展目标的科学。

旅游业管理的研究方法有: 历史研究的方法、比较研究的方法、案例分析的方法、归纳演绎的方法和系统的方法。

三、旅游业管理的性质

管理都有二重性, 即自然属性和社会属性。自然属性即管理作为一门科学, 研究为了协调人、财、物、信息的合理配置而采用什么样的理论和技能方法。而管理的社会属性, 即管理不是脱离社会环境而单独运作的, 它必然会受到诸如社会性质、国家政策、社会意识形态、文化传统、生活习惯等诸多社会因素的影响和制约。

1. 旅游管理作为一种部门管理, 同样具有自然属性和社会属性

研究这两种属性对发展我国的旅游管理有着重要的意义。

首先, 我国旅游业起步较晚, 而旅游管理的实践自觉地在旅游行业的各部门中运用科学的理论和手段, 以及站在理论的高度对我国进行旅游管理的理论研究更晚。理论体系很不严密, 理论不能很好地概括和指导实践, 以使旅游业的各环节实现优化组合, 人员配置、资源利用实现最佳组合。现阶段, 旅游从业人员整

体缺乏相应的专业管理理论和技能培训,因而使许多旅游企业的资源优势及其深层次的潜力没有得到充分的发挥,从而在相当程度上造成了人、财、物、信息的浪费。在市场开发与市场销售、集团化经营、开发特色旅游项目和产品、参与国际市场竞争等众多方面问题的存在,很大程度上源于我国旅游行业的管理水平未上档次。

现代旅游业首先在英国产生,从1841年托马斯·库克组织团队旅游开始,已经有160多年的历史。在国外的旅游业发展过程中,许多国家根据本国的资源特色及旅游业发展的优势与不足,扬长补短,勇于开拓,走出具有本国特色的发展旅游业的路子、模式,成了旅游业发达国家。如经济发达国家发展旅游的代表美国模式;旅游发达国家的代表西班牙模式;不发达国家旅游的代表印度模式;还有如澳大利亚、日本、英国、新西兰等经济发达、面积比较大的岛国在发展旅游业过程中形成的岛国模式等。

我国在汲取国外先进经验时,可以采用纵向和横向相结合的方法,纵向即特定国家和地区发展旅游的经验积累,横向即同一时间段不同国家和地区是如何从其本身的特点出发来推进旅游业发展,学习他们如何进行旅游促销,市场开拓,提高服务质量,以至国家如何对旅游业进行政策引导和行业规范,以及如何完善旅游行业自主调节,协调发展等。但是在借鉴和学习国外较成熟经验的时候,特别要注意坚持“洋为中用”的原则,即剔除糟粕,取其精华。国外许多国家由于跟我国存在着各种各样的差别,如社会制度、价值观念、生活习惯、意识形态等差别,在发展旅游业时,积累了丰富的科学管理经验的同时,也可能掺杂着许多腐朽、落后的东西。诸如有些国家和地区为了追求经济效益,而不顾社会效益,以色情、吸毒、赌博等歪门邪道去招揽顾客,以至造成一系列社会问题,甚至使本国或本地区的传统受外来游客的冲击而消失殆尽。我国发展旅游业,一开始就明确了其目的,体现了社会主义核心价值观的精神文明,即发展旅游的目的是为了扩大国际交往,加强与各国人民的联系,加快改革的步伐,拓宽开放的广度和深度,展现具有中华民族优秀文化传统的社会主义建设的繁荣局面,使国内人民的物质文化需求得到进一步满足。虽然我国现阶段实行市场经济,也强调通过旅游获取经济效益,争创外汇,为国内人民创造更多的就业机会,但是我们不能为了追求经济利益而不择手段。我们进行旅游业开发的前提是要有中国特色,即在旅游业中体现社会主义精神文明和价值取向,使旅游业以一个健康的机体出现在世人的面前。我们不是以低级庸俗的东西去招徕海外游客,而是以我国历史悠久、文化灿烂、山川秀丽、民族众多、旅游资源丰富独特、接待服务具有东方韵味、现代化建设举世瞩目等优势来吸引游客。

所以,我们发展旅游业,提高旅游管理水平,就必然要学习借鉴国外先进理论和经验。盲目排外或者全盘西方化都不利于我国旅游管理水平的提高,甚至使

之走入歧途。我们要针对我国旅游业管理的特点尤其是从业人员在社会心理、价值观念、文化传统所具有的东方特色,借鉴国外经验,走出具有我国旅游管理特色的路子。

2. 旅游业管理的时代性

所谓时代性,是指旅游管理的时代特点。现代旅游管理,强调旅游管理系统的战略、人际关系和人的行为的研究,重视相邻学科的渗透,重视现代科学成就、定量方法和计算机手段的应用,要求管理民主化、机构高效化、方法科学化、手段现代化和人员专业化。旅游业是一个开放的产业部门,随着全球经济一体化,旅游业管理的国际性特征日益强化,成为旅游业管理的重要研究内容。

3. 旅游业管理的系统性

所谓系统化,是指由平行的专业分工构成一定的管理层次,并由从上到下的不同层次构成权力的等级链,形成责权利明确、上下左右协调、控制灵活有效的运行系统。旅游业管理要把旅游作为一个有机整体来研究,才能保证旅游业有序、健康、和谐和高效地发展。

第二节 中国旅游管理体制的发展

一、旅游管理体制的基本结构与功能

1. 旅游管理体制的概念

旅游管理体制是指对旅游经济体制运行中所产生的各种经济关系的有效协调和管理及其所形成的组织形式和管理制度。其主要内容包括:多种经济形式和经营方式;中央和地方的关系;国家、旅游企业和旅游从业人员之间的关系;对旅游企业的管理方式与手段等。具体来讲包括旅游业的组织机构、组织形式、调节机制和监督方式,各种机构或组织的责任、权限和利益问题等。

2. 旅游管理体制的结构与功能

旅游管理体制是以国家的旅游发展战略和规划为依据,以税收、信贷等经济政策为调控手段,以旅游信息为媒介,以旅游相关法律法规为监督保证的一个完整的管理系统。该系统必须与市场机制的作用相配合,才能实现旅游资源的有效配置。根据旅游业管理体制的运行规律,该运行系统由以下4个子系统组成。

(1) 旅游管理决策系统

旅游管理决策就是对旅游业发展目标、旅游业管理政策和重大措施做出抉择。旅游管理决策系统的内在结构主要是正确划分决策权限和保证决策系统的科学性。旅游管理决策系统是旅游业管理体制的中枢。在市场经济条件下,旅游管理决策结构是多层次的,国家旅游管理决策主要体现在宏观调控上,对微观经济活动的决策则要体现在微观主体的自主权方面。

(2) 旅游管理监控系统

旅游管理监控系统发挥监督和调控的功能。监督由各级政府和人民的全面监督,专业和综合的旅游行政管理机构的业务监督和职能监督,审计和工商管理行政部门的专门监督,司法机构的法律监督以及群众团体的社会监督与舆论监督组成。通过监督为旅游管理决策系统反馈信息,提高决策科学性,保证正确旅游决策的实施,维护正常的旅游业经济运行秩序。通过调控的作用,把宏观旅游管理决策所确定的规划目标变为各微观经济主体的行动,实现宏观旅游业发展规划。旅游管理调控主要采取间接调控的方式,如通过财政金融、税收等经济政策,引导旅游企业做出符合宏观旅游业发展总目标的决策。要协调各宏观调控部门之间的关系,使相关部门合理分工,协调配合;健全各种调控手段,如科学的税收制度,完备的经济法规等,对旅游管理活动起到综合协调的作用,使旅游管理发挥有效的调控功能。

(3) 旅游管理信息系统

旅游管理信息系统是旅游管理体制中沟通各管理环节、各经济主体之间联系的媒介,通过收集、处理各有关信息,进行汇总、提炼,形成供宏观决策的旅游信息。宏观决策结果的信息通过管理信息系统传递到各旅游经济主体,为他们决策提供指导和参考。

(4) 旅游管理组织系统

旅游管理组织系统规定着旅游管理体制各子系统的职能和相应机构,并使这些子系统相互衔接、紧密配合,形成旅游管理系统整体。旅游管理组织系统不是独立存在的,而是融于旅游管理的决策、监控和信息各子系统中。它一方面使各子系统有自身相应的组织机构,充分发挥各自的管理职能,保证旅游决策的科学性、调控的有效性、监督的严格性、信息的及时准确性;另一方面,各子系统能互相沟通,围绕着统一的宏观旅游管理目标而运行,共同完成旅游管理的目标。因此,旅游管理组织系统构成了旅游管理的基本框架。