

浙江省 2014 年 10 月高等教育自学考试

旅游心理学试题

课程代码:00188

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 旅游心理学的研究范围包括_____表现出来的心理活动及其行为规律。
A. 旅游者、潜在旅游者
B. 旅游从业人员
C. 旅游者、潜在旅游者、旅游业所有从业人员
D. 旅游者、旅游从业人员
2. _____是指旅游者心理活动对一定对象的指向和集中,可以使心理过程更好地反映客观现实。
A. 思维
B. 感觉
C. 注意
D. 想象
3. 观察力、注意力、想象力、记忆力以及思维力属于旅游者的_____。
A. 活动能力
B. 消费能力
C. 购买能力
D. 认识能力
4. 旅游者的_____具有迅速、不假思索的心理特征。
A. 复杂性决策
B. 重大决策
C. 一般性决策
D. 购买决策
5. 发展中国家的旅游者前往发达地区旅游可以满足_____的心理需求。
A. 自我实现需要
B. 归属和爱的需要
C. 生理饥饿感
D. 单一性需要
6. 高品质的旅游服务、附送的旅游活动等为旅游者开展旅游活动的_____。
A. 旅游负诱因
B. 旅游动机
C. 旅游正诱因
D. 旅游结果

7. 旅游者降低消费风险的方法为_____。
- A. 自驾旅游 B. 降低期望 C. 提高期望 D. 减少信息量
8. 旅游者的态度是一种_____的心理体验。
- A. 外在的 B. 内在的 C. 有形的 D. 不可改变的
9. _____的旅游者往往是新兴旅游目的地的发现者。
- A. 中间型 B. 近追新猎奇型 C. 单一型 D. 安乐小康型
10. 根据赫兹伯格的“双因素理论”，_____属于保健性因素。
- A. 个人发展 B. 工资 C. 工作的挑战性 D. 成就感

非选择题部分

注意事项：

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上，不能答在试题卷上。

二、填空题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

11. 在旅游研究过程中,目标类的旅游动机被称为_____。
12. 旅游者在解决旅游消费问题时,信息主要来自于两个渠道,包括_____和个人社交环境。
13. 家庭由诞生到以后经历的发展变化的不同阶段直至消亡的过程被称为_____。
14. 在旅游服务过程中,客我双方交往之间常见的影响方法包括:_____、提示和诱导。
15. 旅游服务人员服务态度的心理功能表现包括_____及感化和激化功能。
16. 当旅游者提出投诉时的心理类型包括_____、求发泄以及求补偿。
17. 旅游服务意识中“真诚”的内涵包括_____、热情而亲切以及主动而周到。
18. 旅游企业管理中常用的激励理论可以划分为_____、过程型以及行为改造型理论等三大类。
19. 旅游企业活动中的群体压力指_____对其成员所形成的无形的约束力。
20. 旅游企业管理中群体_____是指群体对成员的吸引力及成员与成员之间的吸引力。

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 旅游目标
22. 从众现象
23. 旅游投诉
24. 领导艺术
25. 自我知觉

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

26. 旅游需要具有哪些基本特征?
27. 文化差异对旅游者行为的影响包括哪几个阶段?
28. 旅游服务客我交往中具有哪些特殊性?
29. 在旅游服务过程中,服务人员旅游者的尊重可以通过哪些方面体现?
30. 在旅游企业管理工作中,常见的激励方式包括哪些?

五、论述题(本大题 10 分)

31. 旅游者在购买旅游产品时常见的风险感知包括哪几类? 应如何帮助旅游者消除风险感知?