

浙江省 2016 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. 在实际应用中,旅游心理学可以通过\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_问卷开展问卷调查法。  
A. 开放型、封闭型  
B. 观察型、访谈型  
C. 测验型、个案型  
D. 实验型、个案型
2. 旅游者的意识能动作用表现在心理活动中的\_\_\_\_\_过程。  
A. 知觉  
B. 感觉  
C. 情感  
D. 意志
3. 旅游者心理发生发展的必要条件是  
A. 客观现实  
B. 自觉能动性  
C. 记忆力  
D. 旅游实践活动
4. 根据德国心理学家列温的理论,行为是个体和\_\_\_\_\_的函数。  
A. 社会人群  
B. 组织环境  
C. 市场环境  
D. 周围环境
5. 按照单一性需要理论,旅游者往往会选择\_\_\_\_\_的旅游活动。  
A. 可以预见的  
B. 不可以预见的  
C. 新奇的  
D. 出乎意料的
6. “上有天堂、下有苏杭”体现了旅游者在认知时具有\_\_\_\_\_的特征。  
A. 组织性  
B. 选择性  
C. 复杂性  
D. 单一性
7. 为了降低旅游者购买后的疑虑,旅游企业应该  
A. 避免和旅游者进行沟通  
B. 不要回答旅游者提出的问题  
C. 主动降低价格  
D. 主动和旅游者直接沟通

8. \_\_\_\_\_的旅游者喜欢开发成熟的、熟悉的旅游目的地。
- A. 中间型                      B. 复杂型                      C. 追新猎奇型                      D. 安乐小康型
9. 在旅游服务过程中,应尽可能避免向旅游者说
- A. 请稍等,我帮您询问一下                      B. 我没有这个方面的经验,我们商量一下吧
- C. 愿意为您效劳                      D. 我不知道
10. 根据赫兹伯格的“双因素理论”,\_\_\_\_\_属于激励性因素。
- A. 工作环境                      B. 工资                      C. 工作安全                      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. 旅游者心理上的“定向趋势”,即由一定心理活动所形成的准备状态,被称为\_\_\_\_\_。
12. 旅游态度可以被划分为三个不同的组成部分,包括\_\_\_\_\_、情感成分和意向成分。
13. 旅游消费决策一般要经历过意识到、\_\_\_\_\_和初步筛选等三个阶段。
14. 当服务人员刚刚接触旅游者时,最好投石问路,使用\_\_\_\_\_策略,设法试探旅游者的需要。
15. 旅游服务人员为旅客提供服务的“火候”和“机会”被称为\_\_\_\_\_。
16. 对旅游服务人员而言,所必须具备的意志方面的要求包括\_\_\_\_\_、果断性、自制力和坚韧力。
17. 在旅游企业管理中,职工的能力差异主要表现在\_\_\_\_\_、能力类型差异以及能力表现早晚差异。
18. 所谓\_\_\_\_\_指对已经表现出工作积极性的旅游企业职工给予物质或精神的奖励,以更有效地激发职工的积极性。
19. 旅游企业家的影响力包括权力性影响力和\_\_\_\_\_影响力。
20. 旅游企业中职工问题行为产生的主要原因包括\_\_\_\_\_和挫折。

### 三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 购买后失调
22. 旅游消费服务
23. 服务语言
24. 群体压力
25. 功能风险

**四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)**

26. 旅游消费者的个性心理特征具体包括哪些表现?
27. 旅游营销者可以通过哪些途径改变旅游者的态度?
28. 为了给旅游者创造良好的第一印象,服务员应具备哪些个人素质?
29. 为了预防和矫正职工的问题行为应遵守哪些原则?
30. 旅游企业组织中改革者的心理趋向包括哪几类?

**五、论述题(本大题 10 分)**

31. 什么是家庭生命周期?谈谈家庭生命周期是如何对旅游消费决策产生影响的。