

浙江省 2018 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. 人的需要不会因为满足而停止,相同的需要会一而再,再而三的出现,这说明需要具有的特征
A. 对象性 B. 社会性 C. 发展性 D. 周期性
2. 心理类旅游动机在旅游动机研究中被称为
A. 推力 B. 需要 C. 需求 D. 拉力
3. 由于首因效应,高端酒店往往特别重视_____的个人形象,以帮助客人从进入酒店开始就有一个美好的印象。
A. 客房服务员 B. 总经理
C. 门童 D. 餐厅服务员
4. 购买旅游产品时,旅游者会有一些心理风险,比如
A. 飞机故障 B. 汽车不够气派
C. 房间空调失灵 D. 电话不通
5. 在服务刚开始的阶段,服务人员应先_____,然后为旅游者提供服务。
A. 努力发挥自己的积极性 B. 限制自己的积极性
C. 给客人充分的行动自由 D. 试探客人的心理状态

6. 服务人员可以通过_____表现对客人的尊重。
- A. 当面指出客人的错误
 - B. 不管客人同不同意积极主动地帮客人拎包
 - C. 用姓名去称呼客人
 - D. 当客人不对的时候,服务人员总是错的
7. 旅游职业对服务人员性格的要求为
- A. 外向冒险
 - B. 当机立断
 - C. 想象力丰富
 - D. 热情诚实
8. 根据双因素理论,旅游企业可以让员工感到非常满意的因素是
- A. 工资
 - B. 工作安全
 - C. 工作成就感
 - D. 工作环境
9. 旅游企业活动中的_____指群体规范对其成员所具有的无形的约束力。
- A. 群体士气
 - B. 群体动力
 - C. 群体压力
 - D. 群体竞争
10. 对于旅游企业管理者而言,对待职工问题行为应
- A. 强调负面性
 - B. 强调正面性
 - C. 尽量不使用惩罚手段
 - D. 新帐老帐一起算

二、判断题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“**A**”,错误的涂“**B**”。

- 11. 服务技术指服务人员对操作技能掌握的熟练程度,服务知识不重要。
- 12. 旅游需要与旅游意向及旅游愿望都是同一个心理概念,没有差别。
- 13. 人们在对旅游环境中的刺激进行知觉时,是零乱无系统性的。
- 14. 旅游广告、推销和个人销售是旅游者获得信息学习旅游消费的来源之一。
- 15. 根据旅游态度稳定性的特征,旅游态度一旦形成之后是绝对不会改变的。
- 16. 一般而言,旅游者对于时间知觉的要求为旅途要快、游览要慢,一切活动要准时。
- 17. 客人的每一次投诉都是一次提升服务的机遇。
- 18. 服务态度的感召功能指良好的服务态度对客人所产生的吸引力。
- 19. 旅游企业管理者在对待员工问题行为时应将注意力集中职工差的表现上。
- 20. 为了保证正确使用人才,旅游企业管理者在用人时,应保持怀疑谨慎的态度。

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。

三、填空题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

21. 根据旅游者_____需要理论,旅游者喜欢标准化的团队旅游。
22. 在旅游消费态度的三种成份中,_____是最稳定的因素。
23. 旅游的_____主要指旅游产品或服务可否增强个人的幸福感、自尊心等。
24. 由于人格中的_____经常会对儿童自我状态提出一些质疑,因此在旅游活动设计中应适当增加一些具有教育价值的内容。
25. 由于旅游者个性特征日益鲜明,因此_____越来越受到旅游者的青睐。
26. 服务人员要确立正确的服务态度,首先应该_____。
27. 服务_____指服务人员为顾客提供服务的“火候”与“机会”。
28. 在实际工作中,旅游业员工的能力差异主要表现在:能力发展水平;_____以及能力表现早晚。
29. _____激励指旅游企业管理人员不仅要关心职工的工作,也要关心他们的生活。
30. 旅游企业改革中的心理障碍主要包括_____、心理承受力、心理适应性以及观念崇拜。

四、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

31. 旅游消费一般决策
32. 经验效应
33. 参照群体
34. 客我交往
35. 旅游企业家素质

五、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

36. 在家庭生命周期的中年阶段,家庭旅游行为具有哪些特征?
37. 根据普洛格博士的研究,追新猎奇型人格的旅游者具有哪些行为特点?
38. 服务人员如何能给客人留下良好的第一印象?
39. 旅游企业应该如何合理、科学地安排服务时间?
40. 什么是旅游企业管理者的非权力性影响力?包括哪些基本要素?

六、论述题(本大题 10 分)

41. 假设你是一个旅游企业的管理人员,处理职工问题行为的时候,你会遵循哪些原则?为什么?