

浙江省 2019 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. 旅游者在旅游过程中,所做出的大部分决策具有_____的特征。
A. 决策时间长 B. 慎重仔细 C. 瞬时性 D. 重大性
2. 根据旅游者单一性需要理论,旅游者喜欢去
A. 北京故宫 B. 沙漠探险 C. 冰川徒步 D. 深海潜水
3. 目标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
4. 旅游者可以通过_____,来降低旅游风险。
A. 提高期望 B. 购买知名旅行社产品
C. 相信广告 D. 尽量少收集信息
5. 在一般情况下,旅游者的许多动机都存在于
A. 成人自我状态 B. 父母自我状态
C. 儿童自我状态 D. 理性自我状态
6. 在开展旅游服务时,服务人员应该避免使用_____的语言。
A. 请您稍等,我来帮您办。 B. 愿意为您效劳
C. 您想干什么! D. 也许行,还麻烦您多等一会儿。

7. 当客人投诉的时候,服务人员首先应该

- A. 积极赔偿
- B. 主动道歉
- C. 立刻给客人提出处理方案
- D. 耐心倾听

8. 根据马斯洛的需要层次理论,旅游企业的管理应该首先满足员工

- A. 高层次需要
- B. 低层次需要
- C. 中间层次需要
- D. 精神需要

9. _____指旅游企业管理者通过加薪保持员工工作积极性。

- A. 积极强化
- B. 消极强化
- C. 消退
- D. 惩罚

10. 旅游企业管理者在批评员工时应该

- A. 新帐老帐一起算
- B. 拿他和别人比
- C. 不要让被批评的人辩解
- D. 就事论事

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. 旅游是极富象征性的,不少人参加旅游活动的主要目的为满足自我实现的愿望。
12. 服务时间应该是稳定不变的,无需变化。
13. 旅游企业中的群体规范指由群体成员建立起来的行为标准,比如员工手册。
14. 由于旅游复杂性的需要,旅游行程安排应该尽量安全,服务流程应该尽量标准化。
15. 所谓旅游参照群体就是指旅游团队。
16. 记忆是旅游者认识旅游产品和服务的起点。
17. 旅游重大决策也被称为规范性决策。
18. 根据主客交往的特点,当客人处于愤怒状态时,员工宜表现积极努力。
19. 在实际的服务工作中,所有服务人员的性格应该具有乐群外向、活泼好动的特征。
20. 根据强化理论,旅游企业管理者对员工应该以奖励为主,避免惩罚。

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,每空 1 分,共 10 分)

21. 旅游动机的产生必须具备旅游需要和_____两个方面的条件。
22. 旅游心理学主要的研究对象为旅游活动中人的_____。
23. _____从旅游对象的某种特征推及对象的整体特征,从而产生美化或丑化对象的印象。

24. 旅游消费态度可以被划分为认知成份、_____和意向成份等三种成份。
25. 由于构成旅游者主体是城市居民,因此旅游消费心理发展有向_____的趋势。
26. 在旅游服务客我交往过程中,常见的影晌包括说服、提示和_____。
27. 服务态度的_____指良好的服务态度对旅游者所产生的吸引力。
28. 根据赫兹伯格的双因素理论,在旅游企业管理中管理者应该首先注意满足员工的_____,以防止员工消极怠工。
29. _____激励指旅游企业树立一些先进典型以带动后进员工。
30. 旅游企业可以通过设置超级目标、_____以及采用托马斯冲突处理二维模式等策略来减少群体冲突。

四、名词解释题(本大题共5小题,每小题4分,共20分)

31. 旅游者意志过程
32. 旅游动机
33. 服务语言
34. 激励理论
35. 组织

五、简答题(本大题共5小题,每小题6分,共30分)

36. 旅游心理学的主要研究对象包括哪些?
37. 请问旅游企业可以通过哪些手段改变旅游消费者的态度?
38. 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?
39. 对于旅游服务人员而言,必须具备的意志品质有哪些?
40. 旅游企业改革中常见的心理障碍有哪些?

六、论述题(本大题10分)

41. 假设你是一个旅行社的营销人员,要向性格保守的老年人推销旅游线路。你会推荐什么类型的线路?重点介绍线路的哪些特点?为什么?