

2022 年 10 月高等教育自学考试

旅游心理学试题

课程代码:00188

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 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。

选择题部分

注意事项:

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 15 小题,每小题 2 分,共 30 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 思维这种心理活动属于什么过程?

- A. 意志过程 B. 情感过程 C. 个性心理 D. 认识过程

2. 在旅游活动中,在外国人眼里,尽管北京的碧云寺、承德的外八庙、开封的相国寺、泰安的孔庙、杭州的岳庙、四川的杜甫草堂有许多不同之处,但他们认为都是庙,这符合知觉的哪种特性?

- A. 解释性 B. 相似原则 C. 选择性 D. 接近原则

3. 下列哪种沟通方式适合对群体加强控制、争时间、抢速度的情况?

- A. 链式 B. 全通道式 C. 轮式 D. 圆式

4. “百闻不如一见”突出反映了态度改变的哪种途径?

- A. 激发潜在动机 B. 改变知觉
C. 提高旅游产品形象 D. 引导参加旅游活动

5. “广告策略抢占 30 秒”是属于哪种心理定势?

- A. 首次效应 B. 经验效应 C. 刻板印象 D. 晕轮效应

6. 关于马斯洛需要层次理论的理解,请指出以下不正确的选项是
- A. 人的需要总是由低级向高级呈上升趋势的
 - B. 低级需要可以通过外部条件得到满足
 - C. 高级需要的出现总是以低级需要为条件
 - D. 高级需要比低级需要对人更有激励作用
7. 客我交往过程中,双方相互施加影响。下列哪一项不属于常见的影响方式?
- A. 说服
 - B. 劝诫
 - C. 诱导
 - D. 提示
8. 下列哪一项是做好服务工作最重要的心理条件?
- A. 自我提高
 - B. 自我尊重
 - C. 完善服务行为
 - D. 改善服务环境
9. 在一般情况下,当购买的旅游产品和享受的服务不能像预测的那样满意时,就存在着下列哪种风险?
- A. 心理风险
 - B. 社会风险
 - C. 功能风险
 - D. 安全风险
10. 优秀的服务员能在客人还没开口之前就能说出客人感兴趣的某项需求,这说明其具备下列哪一项素质?
- A. 敏锐的观察力
 - B. 准确的辨别力
 - C. 出色的表现力
 - D. 较强的感染力
11. 下列哪一项不是非权力性影响力的基本要素?
- A. 品格因素
 - B. 才能因素
 - C. 意志因素
 - D. 感情因素
12. 对于管理者来说,有三种能力是必备的三种基本能力,下列哪一项不属于其中?
- A. 业务能力
 - B. 口头表达能力
 - C. 管理能力
 - D. 人际关系能力
13. 形成一个人的优势倾向的特质是下列哪一项?
- A. 基本特质
 - B. 次要特质
 - C. 核心特质
 - D. 优势特质
14. 老华侨及曾经在华工作的外国人多次回国或来华旅游,反映了老年旅游消费者的心理的特点是下列哪一项?
- A. 注重方便和使用
 - B. 怀古忆旧强烈
 - C. 自尊心强
 - D. 习惯性强
15. 客人说:“我不愿意住临街的房间,因为我喜欢安静。”属于成人自我状态的哪种行为模式?
- A. 回答式
 - B. 赞同式
 - C. 破坏式
 - D. 反对式

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”。

16. 对旅游消费者而言,客观事物主要是旅游产品和服务。
17. 马斯洛认为只有低层次需要得到完全满足后,高层次需要才可能成为行为的重要决定因素。
18. 心理类旅游动机在旅游动机研究中被研究者称为“拉力”。
19. 实践证明,任何旅游决策都包含有风险和不可知因素。
20. 旅游消费需求在很大程度上决定着旅游消费行为的活动方向。
21. 个体从众行为的产生,主要原因在于个体不愿意标新立异。
22. 从旅游消费者的性别心理来看,两性的区分就是自然界长期进化的结果。
23. 情绪是衡量职工工作积极性的特征指标。
24. 服务行为常表现在服务表情、服务语言和服务态度三方面。
25. 现代旅游业的一个最为重要的特征就是其标准化、规格化和个性化的统一。

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。

26. 客我交往的特殊性主要表现为不稳定性、个体与群体的兼顾性、有利性和_____。
27. 从旅游消费者在各阶段的心态看,可归结为感受新奇、享受服务和_____。
28. 旅游企业家的非权力影响力包括品格因素、_____、知识因素和感情因素。
29. 认知差异包括知觉的个体差异、_____的个体差异、记忆差异和注意的个体差异。
30. 旅游心理学的研究方法包括观察法、访谈调查法、问卷调查法和_____。
31. 旅游消费者的个性心理特征具有稳定性、整体性、独特性、倾向性和_____特点。
32. 家庭成员在实际的旅游购买决策中所扮演的角色主要有发起者、_____、决策者、购买者和使用者五种。
33. 客人投诉时的心理包括求尊重、求发泄和_____心理。
34. 在旅游消费中,中年旅游消费者最突出的消费心理和行为是_____和注重理性。
35. 依据动机形成的原因,可将动机分为内在需求-心理类和_____。

四、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。

- 36. 参照群体
- 37. 旅游偏好
- 38. 旅游消费的学习
- 39. 经验效应
- 40. 复杂性需要

五、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

- 41. 旅游服务人员的职业意识有哪些？
- 42. 组织改革的动力来自于哪些方面？
- 43. 什么是服务语言？提高服务语言表达效果的途径有哪些？
- 44. 什么是晕轮效应？理解晕轮效应对旅游服务有什么意义？
- 45. 良好服务态度有哪些功能，以及建立良好服务态度的途径有哪些？

六、论述题：本大题 10 分。

- 46. 旅游者是怎样形成对旅游目的地的知觉的？怎样做才能有效地使旅游者对旅游目的地形成一个正向的知觉？