

2023 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 10 小题,每小题 2 分,共 20 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. 喜欢新奇、变化的活动,在活动中热情大方,喜欢与人交往,动作敏捷灵活,感情多变,该旅游消费者属于以下何种气质类型  
A. 急躁型                      B. 活泼型                      C. 稳重型                      D. 忧郁型
2. 某人去酒店入住登记时,前台服务人员热情友善,给该顾客留下了深刻的印象,继而该顾客认为该酒店的所有服务人员都是友善的,此种心理定势被称为  
A. 首次效应                      B. 晕轮效应                      C. 经验效应                      D. 刻板印象
3. 在旅游活动中,在外国人的眼里,尽管北京的碧云寺、承德的外八庙、开封的相国寺、杭州的岳飞庙有许多不同之处,但他们认为都是同一类景物,都属于庙。这符合知觉的哪一种特性  
A. 选择性                      B. 接近原则                      C. 相似原则                      D. 封闭原则
4. 旅游商业环境不包括  
A. 旅游广告                      B. 推销                      C. 个人销售                      D. 家庭亲属
5. 态度一旦形成,就具有一定的稳定性,但态度也有可变性。以下几种情况中哪一种不是改变人的态度的主要原因  
A. 丰富的信息                      B. 伙伴政策影响                      C. 强迫性服从                      D. 创伤性的经验

6. 以下属于中等阶层人群的旅游消费决策的是
- 在购买旅游产品和服务时追求高品位,维持高标准,以在其他人的面前显示自己的富有和地位
  - 看重的是“经历”,关注的是能够增进自我形象又“能留下典型记忆”的美好过程
  - 在对旅游产品和服务的消费思想上,常常表现出一种立即获得和立即满足
  - 对去有折扣的商店和大众商店购物有兴趣
7. 以下属于女性旅游消费者心理的是
- 在旅游活动中遇到问题时,喜欢独立思考,自作主张
  - 在旅游活动中考虑问题比较实际,不易受情绪的感染
  - 在旅游活动中往往考虑问题不周,观察问题不细
  - 在众多旅游选择上很难做出决断,往往朝令夕改,改后又常常后悔
8. 处在心理状态图 II 区的旅游服务人员,其心理状态是
- 爱找碴儿,凶狠,好挑衅
  - 沉默寡言,冷淡,昏昏沉沉
  - 殷勤适度,缺乏主动,不爱理旅客
  - 热情很高,乐于进取和为他人奉献
9. 以下属于内容型激励理论的是
- 马斯洛“需要层次理论”
  - 弗鲁姆“期望理论”
  - 亚当斯“公平理论”
  - 亚当斯“挫折理论”
10. 群体对成员的吸引力及成员与成员之间的吸引力被称为
- 群体规范
  - 群体内聚力
  - 群体士气
  - 群体冲突

**二、多项选择题:**本大题共 8 小题,每小题 3 分,共 24 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

11. 旅游心理学研究范围包括
- 现实旅游者
  - 潜在旅游者
  - 旅游业服务人员
  - 旅游业管理人员
  - 旅游业领导人员
12. 以下属于需要的基本特征的有
- 目标性
  - 社会性
  - 阶段性
  - 差异性
  - 发展性
13. 以下最需要信息并努力寻找信息的人有
- 没有旅游经验的人
  - 在知觉中认为旅游决定存在着极大风险的人
  - 想要作出最佳决定的人
  - 曾经有过完美旅游体验的人
  - 满意者或知足者

14. 以下有关态度的组成成分叙述正确的是
- A. 态度可以划分为认知、情感、意向三种成分
  - B. 情感成分是态度中的活跃因素,它可以作为一个人对某一事物或对象的情感基础
  - C. 在态度的结构中,认知成分是最稳定的因素
  - D. 意向成分是由认知成分和情感成分所决定的对个人环境中的某个对象的行为反应倾向
  - E. 意向成分是行为的心理准备状态
15. 能够对人们旅游消费行为产生影响的群体主要是
- A. 学校
  - B. 家庭
  - C. 社会阶层
  - D. 文化群体
  - E. 俱乐部
16. 思维品质的差异主要表现在
- A. 广阔性方面
  - B. 深刻性方面
  - C. 社会性方面
  - D. 灵活性方面
  - E. 独立性方面
17. 群体中建立良好的人际关系应
- A. 建立坚强的领导班子
  - B. 创立有利的群体环境和良好的交往气氛
  - C. 建立合理的组织结构
  - D. 采取必要的组织措施
  - E. 提高群体成员的自我修养
18. 旅游企业家在用人方面应
- A. 用人之长,容人之短
  - B. 责权分明,用人不疑
  - C. 严于律己,宽以待人
  - D. 自主选拔,任人唯亲
  - E. 学历为主,能力为辅

## 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。

19. \_\_\_\_\_是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物个别属性的反应。
20. 按照\_\_\_\_\_需要理论,人们在旅游时,只会游览像北京故宫、西安兵马俑坑、杭州西湖等世界著名的旅游景点,因为这些景点能为旅游者提供可以预见的服务,避免不愉快的事件和风险。

21. 社会知觉包括对个人的知觉、对人际关系的知觉和\_\_\_\_\_知觉。
22. 旅游者通过经验和取得\_\_\_\_\_两个方面来学习旅游消费。
23. \_\_\_\_\_风险是指旅游产品或服务能否增强个人的幸福感、自尊心或改进别人对自己的看法等问题。
24. 当一个人在作旅游决策时,他的思维经常处在三种自我状态的相互对话之中,儿童自我状态提出要求,父母自我状态给予否定,\_\_\_\_\_自我状态在一旁仲裁。
25. 在旅游群体情境下,不知不觉地受到群体的影响与压力,而在知觉、判断、信仰及行动上表现出与群体中多数人相一致的现象,我们称之为\_\_\_\_\_。
26. \_\_\_\_\_功能是指在服务工作中服务员本身工作上的不热情、不主动、不耐烦,致使旅客产生情绪波动、理智失控、心理冲突加剧的心理作用。
27. 在旅游企业职工中,常见到一些职工在观察了解旅客或某些事件、景物时,很少被情境因素影响和干扰,而是凭自己已有的知识和经验去进行判断和分析,这属于\_\_\_\_\_知觉型。
28. 赫兹伯格的“双因素理论”中将工作环境或工作关系方面的因素称为\_\_\_\_\_因素。

**四、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。**

29. 意志过程
30. 旅游动机
31. 人格
32. 客我交往
33. 强化激励

**五、简答题:本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分。**

34. 简述改变旅游者消费态度的基本方法。
35. 简述准备和初始阶段的旅游消费心理。
36. 简述主客交往的基本策略。
37. 简述旅游职业对服务人员情感的要求。
38. 简述优化改革的社会心理。

**六、论述题:本大题 11 分。**

39. 试述在旅游服务过程中如何把握服务时机。