

浙江省 2015 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. 所获得的材料比较真实、切合实际,但观察到的往往只是表面现象,很难解释现象背后的本质或因果规律,此种旅游心理学的研究方法被称为
A. 观察法 B. 访谈调查法 C. 问卷调查法 D. 测验法
2. 在诸多因素中,_____是旅游消费行为的基本动因。
A. 需要 B. 意向 C. 目标 D. 动机
3. 在社会上一般人认为德国人较勤勉,有朝气,守纪律,爱音乐,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
4. 旅游者在遇到线路不圆满,或信息不完整时,他们就会自觉采取行动弥补不足,否则心中就总觉不快,有可能暂缓或停止决策和行动。这符合知觉的哪种特性?
A. 选择性 B. 接近原则 C. 相似原则 D. 封闭原则
5. 某一旅游抉择之所以被人们视为解决某一旅游问题的重要选择,一般要经历三个阶段,依次为
A. 能否实现、意识到、初步筛选 B. 意识到、初步筛选、能否实现
C. 初步筛选、意识到、能否实现 D. 意识到、能否实现、初步筛选

6. 清静安宁的人的旅游消费行为表现为

- A. 在旅游活动中,敢买头等客票,敢住豪华旅馆,在赊购旅游产品方面也处之坦然
- B. 把旅游当作了解他人、了解他乡习俗和文化的良机
- C. 对乘飞机感兴趣,喜欢选择秋冬季节去旅游
- D. 喜欢到空气新鲜、活动条件畅快,能钓鱼,能全家人呆在一起休闲生活的地方去旅游

7. 饭店中的“外卖”或“外送”服务、海滨酒店为顾客提供的“客房帐篷”等体现了旅游消费服务的_____性质。

- A. 服务行为的独立价值性
- B. 特殊的时间性价值
- C. 特殊的转移性
- D. 生产与消费的时间紧密性

8. 面对消极冷漠的旅客,旅游服务人员应采取_____的服务心理策略。

- A. 投石问路
- B. 先谋后事
- C. 借风扬帆
- D. 以情感人

9. 以下有关心理状态图叙述正确的是

- A. 合力在 I 区的位置越固定不变,则交往的效果就越差
- B. 合力在 II 区的位置越牢固,则交往的效果就越好
- C. 合力位于 X 轴上边,则表明主客双方没有进行有效的交往或交往效果平平
- D. 只有积极性的合力呈正号的情况下才有实际意义

10. 以下属于过程型激励理论的是

- A. 赫兹伯格“双因素理论”
- B. 弗鲁姆“期望理论”
- C. 亚当斯“挫折理论”
- D. 斯金纳“强化理论”

二、多项选择题(本大题共 8 小题,每小题 3 分,共 24 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两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、少涂或未涂均无分。

11. 以下属于个性心理特征的是

- A. 动机
- B. 信念
- C. 气质
- D. 能力
- E. 性格

12. 在旅游消费活动中,旅游消费者的购买能力主要表现为对旅游产品和服务的

- A. 识别能力
- B. 挑选能力
- C. 评价能力
- D. 鉴赏能力
- E. 决策能力

13. 以下关于需要层次理论叙述正确的是
- A. 提出者是德国心理学家亚伯拉罕·马斯洛
 - B. 人的需要从低级到高级依次为安全的需要、生理的需要、归属和爱的需要、尊重的需要以及自我实现的需要
 - C. 人的需要总是由低级向高级呈上升的趋势
 - D. 一个人只有当低级需要得到满足后,追求高一级的需要才会成为推动行为的动力
 - E. 低级需要可以通过外部条件得到满足,高级需要是从内部使人得到满足
14. 以下关于态度的特性叙述正确的是
- A. 态度属于主体与客体的关系范畴
 - B. 态度的强度越高,倾向性越明显,人的行为就越能预见
 - C. 态度的三种成分越一致态度越稳定
 - D. 态度一旦形成便处于固有的稳定状态,难以改变
 - E. 态度本身不能被直接观察到,只有通过外部行为去推测
15. 以下属于老年旅游消费者的心理的是
- A. 追求个性和时尚
 - B. 追求档次
 - C. 习惯性强
 - D. 自尊心强
 - E. 怀古忆旧强烈
16. 以下属于客我交往的类型的是
- A. 直接的
 - B. 互相的
 - C. 个人之间的
 - D. 群众性的
 - E. 单方面的
17. 从旅游服务角度来看,服务人员应具备哪些能力?
- A. 敏锐的观察力
 - B. 良好的记忆力
 - C. 稳定而灵活的注意力
 - D. 提高掌握、执行政策的能力
 - E. 较强的业务实施能力
18. 注意的差异主要表现在
- A. 注意的稳定性
 - B. 注意的集中性
 - C. 注意的范围
 - D. 注意的分配
 - E. 注意的效率

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的各种属性的整体反映。

20. 一般地,我们把模糊意识到的需要叫_____,明确意识到并想实现的需要叫愿望。
21. 对人的知觉,主要包括对_____的知觉、对人际关系的知觉和自我知觉。
22. 态度的三种成分中,_____成分是态度形成的核心。
23. 加拿大著名心理学家伯恩博士认为,一个人的人格包括三个主要组成部分,即儿童自我状态、父母自我状态和_____自我状态。
24. 文化具有无形性、习得性、_____、共有性与独特性四个特征。
25. _____是指旅游服务人员之间同旅客之间为了沟通思想、交流感情、表达意愿、解决在旅游活动中共同关心的某些问题,而相互施加各种影响的过程。
26. 客人投诉时的心理主要是求尊重、_____和求补偿。
27. 在观察和了解一些旅客活动和一些事件时,有些职工明显地表现出只把握其轮廓而忽略其细节,我们称其为_____型知觉员工。
28. 组织改革过程中会出现心理惰性、_____、心理适应性和观念崇拜等心理障碍。

四、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

29. 旅游消费态度
30. 心理风险
31. 从众现象
32. 服务语言
33. 群体行为

五、简答题(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

34. 简述旅游态度的学习途径。
35. 简述游览结束阶段的旅游消费心理。
36. 简述服务员应具备的个人素质。
37. 简述旅游企业管理者在给职工设置工作目标时的注意事项。
38. 简述旅游企业家应具备的素质(列举八点)。

六、论述题(本大题 11 分)

39. 试述旅游者对旅游目的地的知觉及其对旅游经营者的启示。