

浙江省 2017 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. 旅游心理学的研究对象指

- A. 人的心理活动及行为规律
- B. 人的心理活动
- C. 旅游企业管理人员的心理活动
- D. 旅游者的心理活动

2. 旅游消费活动的认识过程从\_\_\_\_\_开始。

- A. 知觉
- B. 感觉
- C. 记忆
- D. 想象

3. 旅游者的个性心理特征具体表现为

- A. 气质、能力和动机
- B. 认知、动机和能力
- C. 气质、能力和性格
- D. 能力、性格和动机

4. 当旅游者依据长期处理此类问题的经验迅速做出决定的过程为

- A. 复杂性决策
- B. 一般性决策
- C. 重大决策
- D. 简单性决策

5. 旅游者参加旅游团可以帮助旅游者满足\_\_\_\_\_的心理需求。

- A. 自我实现需要
- B. 归属和爱的需要
- C. 生理饥饿感
- D. 复杂性需要

6. 按照复杂性需要理论,旅游者往往会选择\_\_\_\_\_旅游活动。

- A. 可以预见的
- B. 不可以预见的
- C. 单一的
- D. 标准化的

7. 旅游者感觉到心理风险指

- A. 飞机事故  
B. 客房设施损坏  
C. 接送车不够气派  
D. 汽车半路上抛锚

8. 旅游者对西湖喜爱,表明了旅游者对西湖的

- A. 行为  
B. 感觉  
C. 想象  
D. 态度

9. \_\_\_\_\_的旅游者喜欢开发人迹罕至的、新奇的旅游目的地。

- A. 中间型  
B. 近追新猎奇型  
C. 单一型  
D. 安乐小康型

10. 在旅游服务过程中,应向旅游者说

- A. 愿意为您效劳  
B. 您找错地方了  
C. 这是您的事  
D. 我不知道

## 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。

**二、填空题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)**

11. 旅游者需要的基本特征包括对象性、社会性、\_\_\_\_\_、差异性和发展性。
12. 旅游研究中发现,能对旅游者行为产生影响的心理定势因素,主要包括首次效应、晕轮效应、经验效应和\_\_\_\_\_。
13. 在现代社会中,典型的家庭形态包括核心式家庭和\_\_\_\_\_。
14. 根据伯恩博士所提出的人格理论,一个人的人格包括\_\_\_\_\_,父母自我状态和成人自我状态等三个组成部分。
15. 当服务人员面对消极冷漠的旅游者,应以情感人,使用\_\_\_\_\_策略,改变旅游者的态度。
16. 人际交流相互作用分析理论是以心理学中的\_\_\_\_\_理论为基础的。
17. 旅游服务意识中“一致”的内涵包括\_\_\_\_\_和表里一致。
18. 在旅游企业中人的气质特征和职业对人的气质要求的关系包括互补性和\_\_\_\_\_的关系。
19. 衡量旅游职工工作积极性的特征指标为\_\_\_\_\_。
20. 旅游企业组织变革的动力主要来自于组织内部环境和\_\_\_\_\_等两个方面。

**三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)**

21. 想象  
22. 群体规范

23. 服务态度
24. 激励理论
25. 旅游产品形象

**四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)**

26. 旅游心理学常用的研究方法包括哪些?
27. 旅游者通常会采用哪些方法来消除旅游决策风险?
28. 根据所学,谈谈如何使旅游服务人员确定良好的服务态度?
29. 旅游企业家的非权力性影响力包括哪些因素?
30. 根据所学,说明应对旅游者投诉时的正确过程。

**五、论述题(本大题 10 分)**

31. 什么是旅游目标? 旅游目标的诱发原因包括哪些?