


中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构



- 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在 24 小时内即可得到满意答复；
- 课件自报名之日起可反复观看不限时间、地点、次数，直到当期考试结束后一周关闭；
- 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天 24 小时滚动更新；
- 一次性付费满 300 元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额 500 元或支付 80 元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额 1000 元或支付 200 元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

英语/高等数学预备班：英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有仅有高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名！](#)

基础学习班：依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科的体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名！](#)

冲刺串讲班：结合历年试题特点及命题趋势，规划考试重点内容，讲解答题思路，传授胜战技巧，为考生指出题眼，提供押题参考。配合高质量全真模拟试题，让学员体验实战，准确地把握考试方向、将已掌握的应试知识融会贯通，并做到举一反三。[立即报名！](#)

习题班：自考 365 网校与北大燕园合作推出，共计 390 门课程，均涵盖该课程全部考点、难点，在线测试系统按照考试难度要求自动组卷、全程在线测试、提交后自动判定成绩。我们相信经过反复练习定能使您迅速提升应试能力，使您考试梦想成真！[立即报名！](#)

论文答辩与毕业申请指导班：来自主考院校的指导老师全程视频授课，系统阐述申报自考论文的时间、论文的选题、论文的格式及内容、与导师的沟通技巧等，并提供论文范例供学员参考。[立即报名！](#)

自考实验班：针对高难科目开设，签协议，不及格退还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

浙江省 2008 年 1 月高等教育自学考试
旅游心理学试题
课程代码：00188

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，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 旅游行为的基本要素包括_____和旅游环境。()
A. 消费心理
B. 消费过程
C. 个人经验
D. 消费个性
2. _____指旅游产品的质量和优劣问题。()
A. 心理风险
B. 质量风险
C. 功能性风险
D. 期望风险
3. _____将旅游动机归纳为心情、精神、身体和经济等四大类动机。()
A. 田中喜一
B. 罗伯特·麦金托什
C. 沙西肯特·格普特
D. 亚伯拉罕·马斯洛
4. _____是人格中支配理性思维和客观处理信息的部分。()
A. 父母自我状态
B. 成人自我状态
C. 儿童自我状态
D. 本我状态

5. 旅游者对某一旅游产品和服务的_____直接影响到他们的旅游决策。()

- A. 偏爱
- B. 态度
- C. 行为倾向
- D. 情感

6. _____是一种把游客的需要变成服务一方便于接待的形式而进行的工作。()

- A. 针对性服务
- B. 感化
- C. 激化
- D. 诱导

7. _____是一种强有力的、稳定而深厚的情感体验。()

- A. 热情
- B. 心境
- C. 应激
- D. 激情

8. 亚当斯的_____不是行为改造型理论。()

- A. 公平理论
- B. 挫折理论
- C. 强化理论
- D. 归因理论

9. 根据发送者沟通的动机，沟通可分为_____。()

- A. 上行沟通和下行沟通
- B. 单向沟通和双向沟通
- C. 完美性沟通和工具性沟通
- D. 语言沟通和非语言沟通

10. _____属于权力性影响因素。()

- A. 品格因素
- B. 知识因素
- C. 才能因素
- D. 资历因素

二、填空题(本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分)

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

1. 认识过程是通过一系列的_____来完成的。

2. _____指知觉在一定的时间内并不能感受到所有的刺激，而仅仅指向能够引起注意的少数刺激。

3. _____指人们对新奇、出乎意料、变化和不可预见性事物的向往和追求。

4. _____指个体对自己的认识和态度。

5. 客我交往的特殊性包括不稳定性、个体与群体的兼顾性、_____和有利性。

6. _____是导游工作的开始。

7. 对服务人员的能力要求包括：观察能力、_____、记忆能力与交际能力。

8. 职工思维品质的个别差异表现在思维的广阔性、_____、深刻性、独立性和敏捷性。

9. _____指两个或两个以上的人或群体，在目标上互不相容和互相排斥，从而产生心理上和行为上的矛盾。

10. 西方管理学家把人性分成四种主要类型：_____、社会人、自动人与复杂人。

三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分)

1. 规范决策

2. 社会阶层

3. 服务时机

4.激励理论

5.“管理方格”理论

四、简答题(本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分)

- 1.态度具有哪几方面的特点？
- 2.请简述提高服务人员技术水平的途径。
- 3.旅游者对客房服务的心理需求主要包括哪些？
- 4.竞争会对群体内部关系产生哪些积极的影响？
- 5.心理学家勒温、卡斯特等人将组织变革分为哪六个步骤？

五、问答题(本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分)

- 1.什么是旅游消费学习？学习会对旅游消费产生什么影响？
- 2.员工性格的差异主要表现在哪些方面？针对员工性格的差异，管理者应如何开展工作？



自考365
www.zikao365.com