

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！](#)

**真题串讲班：**教育部考试中心已经启动了自考的国家题库建设，熟练掌握自考历年真题成为顺利通过考试的保障之一。自考 365 网校与权威自考辅导专家合作，推出真题串讲班网上辅导课程。通过对课程的整体情况分析及近 3 次考试的真题讲解，全面梳理考试中经常出现的知识点，并对重点难点问题配合典型例题扩展讲解。串讲班课程在考前一个月左右开通。[立即报名！](#)

**习题班：**自考 365 网校与北大燕园合作推出，每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！](#)

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

## 浙江省 2008 年 10 月高等教育自学考试 旅游心理学试题 课程代码：00188

### 一、填空题（本大题共 10 小题，每空 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.心理活动过程的基本内容包括三个部分，其中\_\_\_\_\_是一切心理活动产生的基础。
- 2.由于第一印象的层次性、广泛性和\_\_\_\_\_特点，所以难免以偏概全，妨碍人们准确地感知事物。
- 3.人们向年轻人传授态度的有效途径是\_\_\_\_\_。
- 4.阿尔波特认为\_\_\_\_\_是人格的建筑构件。
- 5.旅游者对\_\_\_\_\_的知觉会导致旅游偏爱的形成。
- 6.旅游业在设置服务项目时一定要\_\_\_\_\_、灵活和实惠。
- 7.能力差异主要表现为能力\_\_\_\_\_差异、类型差异和表现早晚差异。
- 8.人际关系建立的关键阶段是\_\_\_\_\_。
- 9.领导人的艺术、处理事的艺术和\_\_\_\_\_是最为重要领导艺术。
- 10.组织结构的主要内容包括纵向层次结构、横向部门结构和\_\_\_\_\_三部分。

### 二、单项选择题（本大题共 20 小题，每小题 2 分，共 40 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.心理的实质告诉我们，人的心理来源于（ ）  
A.生活 B.先天遗传  
C.记忆 D.客观现实
- 2.由于饭店客房中心的服务对旅客留下了良好的印象，这位顾客就认为这家饭店其他方面的服务肯定不错。这属于知觉的哪种心理定势？（ ）  
A.晕轮效应 B.首次印象  
C.刻板印象 D.经验效应
- 3.下列不属于学习过程的三个环节之一的是（ ）  
A.定向环节 B.调整环节  
C.行动环节 D.反馈环节
- 4.人们期望在生活的领域中保持平衡、和谐、一致，不发生任何冲突、并能够预知未来。这指的是（ ）  
A.单一性生活 B.多样性生活  
C.单一性需要 D.复杂性需要
- 5.人格形成的重要前提是（ ）  
A.学习 B.社会实践  
C.社会条件 D.先天素质
- 6.在旅游活动中，人们的不少决策是属于\_\_\_\_\_的。（ ）  
A.重大决策 B.规范性决策  
C.瞬时决策 D.介于 A 和 B 之间
- 7.在一般情况下，旅游的许多主要动机较明显地存在于\_\_\_\_\_之中。（ ）  
A.父母自我状态 B.成人自我状态  
C.儿童自我状态 D.三者共同
- 8.人们对某一事物赞成、反对或喜爱、厌恶的程度，强调的是态度的（ ）  
A.强度 B.对象性  
C.价值性 D.稳定性
- 9.社会因素分为限定因素和决定因素，下列哪一项不属于决定因素？（ ）  
A.家庭 B.时间  
C.阶层 D.文化
- 10.旅游服务人员同旅客的交往不同于与一般人的交往，因为绝大部分旅客的消费动机是十分明显的。这体现了客我交往的（ ）  
A.主观性 B.不稳定性

C.有利性

D.兼顾性

11.服务人员在工作中由于对客人不够热情、不主动、不耐心，这使客人产生情绪波动，心理冲突加剧。这体现出服务态度的什么功能来解释？（ ）

A.感化功能

B.感召功能

C.激化功能

D.逐客功能

12.客人来到餐厅刚坐下，还没来得及看完菜单，服务人员就来催客人点菜，导致客人不高兴。这说明服务人员没有能够（ ）

A.随机应变

B.掌握灵活性

C.提供针对性服务

D.掌握服务时机

13.客房服务的基本要求是（ ）

A.便利

B.整洁

C.舒适

D.宁静

14.下列哪一项是能力形成和发展的后天基础？（ ）

A.知识技能

B.勤奋程度

C.实践的机会

D.智力

15.以下哪种理论属于过程性激励理论？（ ）

A.马斯洛需求层次论

B.麦克里兰成就需要理论

C.弗鲁姆期望理论

D.奥德弗 ERG 理论

16.“少数服从多数”这种情况，通常从众的压力主要是\_\_\_\_\_压力。（ ）

A.理智

B.暴力

C.感情

D.舆论

17.根据信息的沟通途径来分，可以将意见沟通主要分为（ ）

A.语言沟通和非语言沟通

B.单向沟通和双向沟通

C.工具性沟通和完美性沟通

D.正式沟通和非正式沟通

18.领导者能够科学督导、公正处事、奖罚分明，则可取得（ ）

A.法威

B.情威

C.德威

D.理威

19.“不到长城非好汉”，指的是人的（ ）

A.心理定势

B.个性心理

C.意志过程

D.心理状态

20.一些游客在游览泰山之后就不会再到黄山去游玩，这主要是因为知觉的（ ）

A.接近原则

B.解释性

C.封闭原则

D.相似原则

**三、名词解释（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分）**

1. 旅游环境
2. 诱导
3. 人格
4. 应激
5. 管理幅度

**四、简答题（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分）**

1. 旅游距离对旅游心理产生的作用。
2. 购买风险产生的原因。
3. 改变态度的通常方法有哪些？
4. 什么是服务语言？提高服务语言表达效果的途径。

**五、问答题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）**

1. 意见沟通存在的障碍以及改善意见沟通的有效途径。
2. 什么是激励？如何对旅游企业职工实施激励？