

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 & 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 2009 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. 心理内容来源于_____为每个人所意识到的各种映象的本身。()
A. 梦想
B. 想法
C. 现实
D. 情绪
2. 因为_____需要,旅游者往往倾向于选择入住知名品牌酒店。()
A. 单一性
B. 平衡性
C. 多样性
D. 生理性
3. 美国心理学家普洛格指出发现新旅游地的往往是具有_____人格特质的人。()
A. 小康安乐型
B. 追新猎奇型
C. 乐群型
D. 稳定型
4. 加拿大精神病医生埃里克·伯恩博士在他的专著_____中形象地提出了“父母”、“成人”、“儿童”三种自我状态。()

- A.《人们玩的游戏》 B.《梦的解析》
C.《大众心理研究》 D.《论人的天性》
- 5.家庭群体对于旅游者的影响表现在家庭形态与（ ）
A.家庭生命周期 B.家庭成员构成
C.家庭文化 D.家庭收入
- 6.把旅游者的需要变成服务一方便于接待的形式而进行的工作被称为（ ）
A.诱导 B.感召
C.激化 D.感化
- 7.根据旅游服务工作的特点，服务人员的注意力应该是（ ）
A.稳定而集中 B.灵活而分散
C.稳定而灵活 D.稳定而耐心
- 8.亚当斯的“挫折理论”、斯金纳的“强化理论”和海德“归因理论”被称为_____激励型理论。（ ）
A.内容型 B.行为改造型
C.过程型 D.层次型
- 9.群体动力是研究群体活动的_____的理论。（ ）
A.内部规范 B.内部压力
C.内部机制 D.内部聚力
- 10.人的五种需要中，基本需要包括：（ ）
A.生理与安全需要 B.生理与社交需要
C.生理与自尊需要 D.社交与自尊需要

二、填空题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分）

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 1._____指个人带有一定倾向的稳定的心理特点的总和。
2.个体旅游者所采用的决策方法包括规范性决策、重大决策和_____。
3.知觉过程包括生理与_____两个阶段。
4.改革中的心理障碍包括_____、心理承受力、心理适应性和观念崇拜。
5.以历史观点研究旅游动机，旅游者的动机主要有寻求健康、_____、寻求精神价值和自我放松。
6.在现代社会中，典型的家庭形态有三类：夫妻式、_____和延续式。
7.旅游服务言语具有_____、时代感强和职业特色等三大特点。
8.激励过程是使外部刺激内化为_____的行动过程。
9.群体中常见的沟通网络有两种：正式沟通网络和_____。
10.在组织与组织发展过程中，最核心的因素是_____。

三、名词解释（本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分）

- 1.刻板印象
- 2.旅游动机
- 3.客我交往
- 4.沟通
- 5.激化功能

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

- 1.旅游者在学习过程中有哪 3 个基本环节？

- 2.为了创造良好的第一印象，旅游服务人员应具备哪些个人素质？
- 3.什么是态度的强度？
- 4.群体一般通过哪些方法向成员施加压力？
- 5.领导者的非权力影响力包括哪些？

五、论述题（本大题共 15 分）

PGL 旅游有限公司是 Peter Gordon 创始的，针对学生、学校团体的一家探险旅游公司。现在 PGL 在英国和法国拥有 13 家分社，经营十分成功。在一次对 PGL 公司目标市场进行调查时发现，为孩子购买 PGL 度假产品的客户大多数都来自于中上层社会阶层，大部分为专业人士，阅读高品位的纸质媒体，生活水平优越，住房条件好，并拥有一辆以上的汽车。

请回答以下提问

- 1.什么是社会阶层？
- 2.社会阶层对人们旅游行为的影响主要表现在哪些方面？
- 3.旅游企业经营者应如何针对社会阶层开展营销与推广？