



- A.旅游服务, 服务质量  
B.服务质量, 旅游服务  
C.软件质量, 硬件质量  
D.硬件质量, 软件质量
- 4.一般情况下, 旅游的许多主要动机较明显地存在于哪种自我状态之中? ( )  
A.父母自我状态  
B.儿童自我状态  
C.青年自我状态  
D.成人自我状态
- 5.当服务员发现客人对服务项目兴趣不大的时候, 服务员应该怎么办? ( )  
A.控制积极性、继续服务  
B.提高积极性、继续服务  
C.控制积极性、暂停服务  
D.提高积极性、暂停服务
- 6.根据需要层次论, 基本需要包括 ( )  
A.生理需要、安全需要和社交需要  
B.生理需要、安全需要  
C.生理需要  
D.安全需要
- 7.领导者即使没有才能也能让部下服从。这是由下列哪个因素决定的? ( )  
A.资历因素  
B.传统因素  
C.职位因素  
D.品格因素
- 8.由于某个行李员服务给旅客留下了良好的印象, 这位旅客就认为这家饭店其它方面的服务肯定不错。这属于哪种知觉心理定势? ( )  
A.晕轮效应  
B.首次印象  
C.刻板印象  
D.经验效应
- 9.职业心理对服务员的意志要求主要有 ( )  
A.自觉性、果断性、坚韧性、可塑性  
B.自觉性、果断性、坚韧性、自制力  
C.自觉性、忍耐性、坚韧性、可塑性  
D.自觉性、忍耐性、果断性、可塑性
- 10.在态度的三个组成部分中, \_\_\_\_\_为态度的核心部分。( )  
A.认知成分  
B.情感成分  
C.意向成分  
D.行为成分

## 二、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.人的决策行为包括: 规范决策、\_\_\_\_\_和重大决策。
- 2.旅游者对旅游距离的知觉对其旅游行为起到阻止作用和\_\_\_\_\_作用。
- 3.\_\_\_\_\_是人们旅游行为最基本、最核心的动力因素。
- 4.\_\_\_\_\_是个体对自己的认识和态度。

- 5.在现代社会中，典型的家庭形态有 3 类：夫妻式、\_\_\_\_\_和延续式。
- 6.\_\_\_\_\_是研究群体活动的内部机制理论。
- 7.服务人员的仪表指服务人员的外表，它包括容貌姿态、\_\_\_\_\_和行为风度等。
- 8.心理学研究认为，记忆的个别差异主要表现在两个方面：类型差异和\_\_\_\_\_。
- 9.管理者目中无人，不尊重职工的人格要求，职工就会形成自己的非正式群体，追求\_\_\_\_\_的心理需求。
- 10.学习由三个基本环节构成，即：定向环节、\_\_\_\_\_和行动环节。

### 三、名词解释（本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分）

- 1.态度
- 2.诱导
- 3.群体压力
- 4.旅游需要
- 5.性格

### 四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分）

- 1.心理过程由哪 3 个内容组成？如何解释？
- 2.如何通过提高旅游产品形象来改变人们的旅游态度？
- 3.怎样提高服务技术水平？
- 4.什么是非权力性影响力？构成因素包括哪些？
- 5.产生冲突的主要原因包括哪些？

### 五、问答题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

- 1.怎样理解单一性和多样性需要的平衡？旅游活动对调节人的生活在于单一性和多样性需要之间的平衡有什么作用？
- 2.什么是社会阶层？社会阶层对人们旅游行为的影响主要表现在哪几个方面？请举例说明。