



- 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：以考试大纲为主导，对各章节知识点进行全面梳理讲解，突出考试重点、难点与考点，教授答题思路与方法，通过对课程的整体情况分析以及近 2 次考试的真题讲解，帮助考生更准确地把握考试方向，做好考前最后冲刺，为考生顺利通过考试铺平道路。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，不及格退还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

自考精品班：全力打造专属于学员个人的辅导计划，学员自入学当天便开始享受专属于自己的个性化辅导课程，专职教学辅导老师及班主任全程跟踪学员的学习情况，随时调整辅导方案，以保证学习计划的有效进行。帮助学员克服可能出现的学习上的怠倦、不良情绪的影响等情况。坚定考试必胜信念，并以最适合自己的方式，在短时间内掌握考试内容，全面提升学员的考试通过率。我们承诺，当期考试不通过，下期学费减半！[立即报名！](#)

浙江省 2010 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. 旅游者在作出旅游决策时，会受到_____的双重影响。（ ）
A. 旅游环境与个性心理特征
B. 心理过程与个性心理
C. 心理状态与社会环境
D. 心理因素与社会因素
2. 一位旅游者刚进入饭店就遇到了一位服务态度恶劣的行李员，于是该旅游者就认为这家饭店其它方面的服务肯定很糟糕。这属于（ ）
A. 首次效应
B. 晕轮效应
C. 刻板印象
D. 经验效应
3. 著名的_____心理学家亚伯拉罕·马斯洛提出了需要层次理论。（ ）

- A.法国
C.美国
- B.德国
D.英国
- 4.旅游行为的社会限定因素主要指（ ）
- A.家庭与社会群体
C.经济与闲暇时间
- B.社会文化与阶层
D.经济与社会文化
- 5.由于某饭店服务人员工作热情主动、服务周到，使得许多客人来到这个城市旅游时指定要入住这家饭店，这说明服务态度具有____的功能。（ ）
- A.满足
C.激化
- B.感召
D.刺激
- 6.美国心理学家赫兹伯格所提出的____是用以研究人们需要的目标或诱因对人的动机作用的理论。（ ）
- A.成就需要理论
C.需要层次理论
- B.ERG 理论
D.双因素理论
- 7.态度形成的基础是（ ）
- A.认知
C.意向
- B.情感
D.客观对象
- 8.良好的人际关系形成的最初阶段被称为（ ）
- A.交换阶段
C.探索阶段
- B.稳定阶段
D.定向阶段
- 9.____属于非权力性影响因素。（ ）
- A.传统因素
C.才能因素
- B.职位因素
D.资历因素
- 10.当服务员发现客人兴趣不大的时候，应该（ ）
- A.控制积极性、继续服务
C.控制积极性、暂停服务
- B.提高积极性、继续服务
D.提高积极性、暂停服务

二、填空题（本大题共 10 小题，每空 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.旅游者心理现象包括：心理过程、_____与心理状态。
- 2.知觉的心理定势有首次效应、_____、经验效应和刻板印象。
- 3.现代社会的旅游动机可以分为自我提高—社会反常动机与_____两大类。
- 4.态度的_____指赞成或不赞成的力量程度。
- 5.确立旅游服务工作的先决条件是_____。
- 6.社会心理学家孙本文认为在整个人格体系中，主要的人格特质有六个方面，包括智能、意志、_____、应

付社会环境、感受社会影响与品格。

- 7.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_____。
- 8.旅游职业心理对于服务员意志的要求包括自觉性、_____、自制力、坚韧性。
- 9.学习由三个基本环节构成，即：定向环节、_____和反馈环节。
- 10._____是人们在社会工作和生活中自愿结合而成的团体。

三、名词解释（本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分）

- 1.人格
- 2.规范决策
- 3.服务态度
- 4.领导
- 5.组织结构

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

- 1.请简述旅游者对旅游时间的知觉要求。
- 2.旅游者一般通过哪几种方法消除风险？
- 3.文化对于旅游消费行为有什么影响？
- 4.请简述处理客人投诉的原则。
- 5.领导的激励功能包括哪些内容？

五、论述题（本大题共 15 分）

……2000 年，布朗先生与太太结为夫妇，他们都非常热衷于帆船运动，因此他们在法国的里维埃拉度过了蜜月，但除了帆船和其它一些冒险活动以外，布朗夫人也比较喜欢参观艺术博物馆，但是由于布朗先生不喜欢，因此布朗夫人选择了放弃……

……2002，情况发生了变化，他们有了两个女儿，夫妇间的关系开始恶化，布朗先生依旧沉迷于帆船运动，但布朗夫人放弃了。2008 年他们选择到希腊一个小岛的农庄上度假，为了他们的孩子，为了夫妻间的更好地沟通……

请回答以下提问：

- 1.什么是家庭生命周期？可以分为哪几个阶段？
- 2.在家庭生命周期的各个不同阶段，对旅游行为会产生什么样的影响？为什么？