

- A.对象性
C.稳定性
- 6.确立旅游服务工作的先决条件是()
A.服务人员人格特质
C.客我交往
- 7.酒店客房如果当天没有销售,当天价值就完全消失了,这说明酒店服务具有_____的特征。()
A.服务行为的独立价值性
C.特殊的转移性
- 8.为了给消费者创造良好的第一印象,服务人员除了要掌握有标准化的服务流程与技巧外,在情绪上要乐观,情感真挚,具有()
A.感染力
C.父母自我状态
- 9.领导者权力性影响力包括传统因素、职位因素和()
A.品格因素
C.情感因素
- 10.领导者在批评员工时,要注意()
A.和别人进行比较,找出差距
C.新帐老帐一起算,集中予以批评
- B.强度
D.内隐性
B.服务标准
D.客人的人格特质
B.特殊的时间价值
D.服务的标准化、规格化和个性化的统一
B.激化功能
D.超前服务意识
B.才能因素
D.资历因素
B.在公开场合进行,以加深印象
D.及时给予指导,不要拖延

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.旅游者在做出决策时受到心理因素和_____的双重影响。
- 2.旅游消费者对旅游产品和服务的_____过程是通过感觉、知觉、记忆、想象、思维等心理活动完成的。
- 3.产生旅游行为最基本的原因是_____。
- 4.旅游者在组织知觉时有接近原则、相似原则和_____等三大原则。
- 5.依据动机形成的特点,旅游动机可以分为两大类,即历史原因的动机和_____的动机。
- 6.双因素理论由美国心理学家赫兹伯格所提出的,该理论将工资、工作安全、个人生活、工作环境等称为保健因素,将工作成就感、工作责任感、个人发展等称为_____。
- 7._____指服务人员为游客提供服务的“火候”与“机会”。
- 8.旅游企业管理者应具备管理能力、_____和人际关系能力等三种基本能力。
- 9.某竹海景区经常发生游客在竹子上刻字的不文明行为,为了避免此类事件的发生,该竹海特别设计了竹制的留名墙,以方便游客留字。这体现了旅游服务中应积极对游客行为展开_____。
- 10.旅游企业组织必须在共同的_____指导下协同活动,组织才可能存在。

三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 4 分, 共 20 分)

- 1.心理过程
- 2.旅游目标
- 3.自我意识
- 4.人格
- 5.群体内聚力

四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

- 1.请说明组织变革时来自于组织内部环境的动力包括哪些?
- 2.一般在什么情况下旅游消费者会感知到决策风险?
- 3.请说明服务态度具有哪些功能?
- 4.请简述对历史感兴趣的旅游者具有哪些行为特点?
- 5.请简述旅游心理学的研究目的。

五、论述题(本大题 15 分)

什么是单一性需要和复杂性需要? 请结合实例说明为什么旅游是生活多样化的源泉?



自考365
www.zikao365.com