

浙江省 2011 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.人脑是心理活动的器官，\_\_\_\_\_是人的心理活动的源泉和内容。
- 2.在旅游活动中，人们的不少决策是属于\_\_\_\_\_。
- 3.知觉的心理定势主要有首次效应、\_\_\_\_\_、经验效应和刻板印象。
- 4.学习最本质的东西就是\_\_\_\_\_。
- 5.在现代社会动机中内含的旅游动机其表现形式有\_\_\_\_\_、好奇心、闲暇和消遣、社会交往和社会趋势。
- 6.在现实生活中，人对自己有两种自我形象：\_\_\_\_\_和理想自我。
- 7.态度的特性包括：对象性、强度、稳定性和可变性、\_\_\_\_\_。
- 8.文化造就和影响旅游者的\_\_\_\_\_和行为。
- 9.组织变革导向包括人员导向、\_\_\_\_\_、结构导向和环境导向。
- 10.良好人际关系的形成包括定向阶段、\_\_\_\_\_、情感交换过程和稳定情感交换阶段。

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.客房部经理直接领导和管理副经理、客房区主管、公共卫生主管、工服房主管……，每个主管直接领导和管理若干领班，领班又直接领导和管理一线服务人员，这直接体现了  
( )

- |        |        |
|--------|--------|
| A.组织体制 | B.管理层次 |
| C.管理幅度 | D.组织结构 |
- 2.下列选项中对领导者的影响力起到催化剂作用的是( )  
A.情感因素                      B.能力因素  
C.品格因素                      D.知识因素
  - 3.下列选项中属于领导功能中的主要功能的是( )  
A.协调功能                      B.激励功能  
C.指挥功能                      D.组织功能

4.依据共同的理想、信念、志向、奋斗目标为基础而建立起来的非正式群体属于下列哪种类型的非正式群体? ( )

- A.亲缘型  
B.爱好型  
C.利益型  
D.信仰型

5.解决复杂问题时效率高的正式沟通渠道网络是( )

- A.轮式和链式  
B.轮式和全通道式  
C.圆周和全通道式  
D.圆周和 Y 式

6.下列选项中,是能力形成和发展的先天条件的是( )

- A.智力  
B.知识技能  
C.实践机会  
D.个人勤奋程度

7.在态度的三个成分中,认知成分是态度形成的\_\_\_\_\_,情感成分是态度形成的\_\_\_\_\_,意向成分是态度的\_\_\_\_\_,三种成分密切联系,协调一致,相互影响,互相制约,形成一个完整的不可分割的有机整体。( )

- A.基础、核心、外观  
B.核心、外观、基础  
C.外观、基础、核心  
D.外观、核心、基础

8.客房服务员能为客人传递口信、代转留言条,需要时餐饮服务到客房,衣物洗烫等。这主要体现了客房服务的( )

- A.整洁  
B.便利  
C.舒适  
D.宁静

9.服务初始阶段的主要工作目标是( )

- A.吸引客人  
B.尊重客人  
C.确立良好的第一印象  
D.提供针对性服务

10.在现代社会中最具有代表性的家庭形态是( )

- A.残缺式  
B.夫妻式  
C.延续式  
D.核心式

11.偏爱形成的重要依据是( )

- A.态度的强度  
B.态度的价值性  
C.态度的稳定性和可变性  
D.态度信息量和种类的数量

12.形成一个人的优势倾向的特质是( )

- A.次要特质  
B.基本特质

- C.核心特质  
D.优势特质
- 13.安乐小康型人格的旅游者最强烈的旅游动机是( )  
A.健康  
B.教育  
C.休息和轻松  
D.自信和自我形象
- 14.在旅游消费行为动因系统中,旅游消费行为的最基本的原因是( )  
A.个性倾向性  
B.目标  
C.动机  
D.旅游需要
- 15.下列选项中旅客对于价格非常敏感的是( )  
A.游船  
B.飞机  
C.火车  
D.出租车
- 16.“广告策略抢占 30 秒”是属于( )  
A.首次效应  
B.经验效应  
C.刻板印象  
D.晕轮效应
- 17.下列选项中属于旅游硬环境的是( )  
A.文化环境  
B.地貌风貌与风光  
C.国家政治与政策  
D.旅游地劳动质量与服务水平
- 18.旅游行为诸因素中的核心因素是( )  
A.认识过程  
B.意志过程  
C.心理因素  
D.情感过程
- 19.确立旅游服务工作的先决条件是( )  
A.服务素质  
B.服务技术  
C.服务意识  
D.客我交往
- 20.服务业的基石是( )  
A.硬件质量  
B.软件质量  
C.服务质量  
D.服务素质

### 三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

- 1.服务水平
- 2.领导方式
- 3.群体规范
- 4.个性倾向性

5.晕轮效应

四、简答题(本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分)

- 1.什么是服务时机? 如何正确把握服务时机?
- 2.什么是群体竞争? 它取决于哪些因素?
- 3.旅游态度的学习应从哪些方面入手?
- 4.良好的服务态度, 能够对旅游者产生“感召功能”和“感化功能”, 请指出二者有什么区别?

五、问答题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

- 1.在企业管理中, 运用强化理论来影响、加强和改变职工的行为, 要注意哪些问题?
- 2.人们是怎样对旅游目的地进行知觉的? 怎样做才能有效地使旅游者对你所经营的旅游目的地有一个正确的知觉?



自考 365  
www.zikao365.com