

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务 | <input checked="" type="checkbox"/> 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务 |

开设班次：（请点击相应班次查看班次介绍）

基础班	串讲班	精品班	套餐班	实验班	习题班	高等数学预备班	英语零起点班
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------	--------

网校推荐课程：

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论	大学语文	中国近现代史纲要
经济法概论（财经类）	英语（一）	英语（二）	线性代数（经管类）
高等数学（工专）	高等数学（一）	线性代数	政治经济学（财经类）
概率论与数理统计（经管类）	计算机应用基础	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论	

[更多辅导专业及课程>>](#)

[课程试听>>](#)

[我要报名>>](#)

浙江省 2012 年 1 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 9 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. 心理现象概括起来可分为心理过程、个性心理和_____三大类。
2. 人们对刺激的选择，主要取决于_____、主体先前经验对知觉对象的期待和当时的需要、动机的影响。
3. 学习过程由三个基本环节构成：_____、行动环节和反馈环节。
4. 人们解决旅游问题所需要的信息，主要来自两个渠道：一是_____；二是个人社交环境。
5. 目标作为引发旅游动机的诱因，主要是由目标价值和目标_____来决定的。
6. 旅游偏爱的形成取决于人们对某一事物所持态度的强度和对该事物所拥有的_____和_____的多少。
7. 文化决定了旅游者的_____和行为标准。
8. 旅游服务工作的重点阶段是_____。
9. 人们对成功或失败的归因，常可归结为四种因素：努力程度、能力大小、任务难度和_____。

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. 下列选项中属于旅游环境中的软环境的是()

A. 食宿环境	B. 购物环境
C. 管理经营方针	D. 景观环境
2. 在实际的旅游活动中，常见到人们把天津和北京作为一个整体来看待，使得一些人只游北京不来天津。这符合知

- 觉的哪种特性? ()
- A.选择性 B.接近原则
C.相似原则 D.封闭原则
- 3.在社会上一般认为日本人争强好胜,有自制力,注重礼仪,讲究礼貌。这体现了知觉的哪种特性? ()
- A.首次效应 B.晕轮效应
C.经验效应 D.刻板印象
- 4.旅游消费行为的主要推动力量是()
- A.动机 B.环境
C.需要 D.目标
- 5.服务行为由三个部分组成,下列哪个是不包括在内的? ()
- A.服务态度 B.服务表情
C.服务举止 D.服务语言
- 6.在饭店里,服务人员见到客人时说您好,分别时说再见,称男士为先生,称女士为小姐,这说明服务语言具有()
- A.特殊性 B.灵活性
C.时代感 D.职业特色
- 7.下列选项中不属于客人投诉时的心理的是()
- A.求发泄 B.求新鲜
C.求尊重 D.求补偿
- 8.一种微弱、平静而持续时间较久的情感体验是指()
- A.热情 B.激情
C.心境 D.应激
- 9.无论哪一个层次的管理者,都必须具有()
- A.业务能力 B.管理能力
C.创新能力 D.人际交往能力
- 10.下列选项中不属于旅游目标的心理功能的是()
- A.始动功能 B.阻止功能
C.导向功能 D.激励功能
- 11.一般来说,旅游业帮助旅客解除购买后疑虑的有效办法是()
- A.与旅游者直接沟通 B.加大宣传
C.完善售后服务 D.积累经验
- 12.小陈和小唐以前经常见面就吵架,现在都不吵了,还能主动相互打招呼,他们的这种关系属于以下哪个人际关系形成阶段?()
- A.定向阶段 B.探索情感交换阶段
C.情感交换阶段 D.稳定情感交换阶段

13.态度一旦形成,就具有一定的稳定性,但态度也有可变性。以下几种情况中哪一种不是改变人的态度的主要原因?

()

- A.丰富的信息
B.伙伴政策影响
C.强迫性服从
D.创伤性经历

14.目前采用最广泛的组织结构形式是()

- A.直线式
B.职能式
C.直线职能式
D.事业部式

15.当你发现客人对服务项目兴趣不大时,你应该怎么办?()

- 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

16.下列选项中是人们求知和理解的基本精神需要的是()

- A.自信与自我形象
B.闲暇和消遣
C.社会交往
D.好奇心

17.人们用以减少购买风险最普遍的方法是()

- A.降低购买期望
B.获取信息
C.购买名牌产品或服务
D.认真比较衡量

18.下列选项中属于正式沟通渠道网络的是()

- A.集束式
B.单线式
C.Y式
D.偶然式

19.人的旅游行为不仅受到心理因素的影响,还受到社会因素的影响。其中,社会因素又分为社会限定因素和社会决定因素。以下相关的配对哪一项是错误的?()

- A.经济因素—社会限定因素
B.家庭因素—社会限定因素
C.时间因素—社会限定因素
D.文化因素—社会决定因素

20.生活多样化的需要,以下哪种说法是不正确的?()

- A.大部分人喜欢多样化的生活
B.过多的单一性生活使人产生厌倦,出现心理紧张
C.旅游活动既可以满足过多单一性生活的人追求多样性的需要,也可以满足过多多样性生活的人追求单一性的需要
D.旅游活动只能满足过多单一性生活的人追求多样性的需要,难以满足过多多样性生活的人追求单一性的需要

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

- 1.群体内聚力
- 2.领导者的影响力
- 3.管理层次
- 4.可塑性
- 5.社会阶层

四、简答题(本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分)

- 1.从旅游决策系统中推导出旅游行为决策的心理步骤。
- 2.组织有哪些作用?
- 3.旅客对餐饮服务感到满意主要表现在哪些方面?
- 4.旅游态度的学习途径有哪些?

五、问答题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

- 1.依据三种自我状态, 从旅游业促销角度讲, 如何解决旅游的问题呢?
- 2.怎样提高领导者的影响力?

自考 365
www.zikao365.com

