

浙江省 2021 年 10 月高等教育自学考试

旅游心理学试题

课程代码:00188

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 心理的实质告诉我们,人的心理来源于

- A. 生活 B. 记忆 C. 客观现实 D. 先天遗传

2. 领导者对下级相敬如宾、相待如友、关怀如亲子,则其获得

- A. 行威 B. 发威 C. 德威 D. 情威

3. 根据意见的沟通渠道来分,可以将意见沟通主要分为

- A. 语言沟通和非语言沟通 B. 正式沟通和非正式沟通
C. 垂直沟通和水平沟通 D. 单向沟通和双向沟通

4. 人们对某一事物赞成、反对或喜爱、厌恶的程度,强调的是态度的

- A. 强度 B. 对象性 C. 价值性 D. 稳定性

5. “不到长城非好汉”描绘出旅游者在旅游过程中的

- A. 心理定势 B. 个性心理
C. 意志过程 D. 心理状态

6. 客人来到餐厅刚坐下,还没来得及看完菜单,服务人员就来催客人点菜,导致客人不高兴。这说明服务人员没有能够

- A. 随机应变 B. 掌握灵活性
C. 提供针对性服务 D. 掌握服务时机

7. 人格形成和发展的重要途径是

- A. 学习 B. 社会实践 C. 社会条件 D. 先天素质

8. 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. 职业特色 B. 灵活性 C. 时代感 D. 特殊性

9. 马斯洛认为低级需要可以通过外部条件得到满足,低级需要包括

- A. 安全需要 B. 生理需要
C. 生理、安全需要 D. 生理、安全和社交需要

10. 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

11. 下列选项中属于非正式沟通的是

- A. 全通道式 B. 链式 C. 圆周式 D. 集束式

12. 人们对成功或失败的归因,从性质上看,属于不稳定性因素的是

- A. 努力和机遇 B. 努力和能力 C. 能力和任务 D. 任务和机遇

13. 在旅游市场上某些客人对某些旅游产品并不十分满意,但由于旅游服务员的热情好客、诚恳待人之举,使得这些旅客转变了看法,这是下列哪一项起到的作用?

- A. 感召功能 B. 激化功能 C. 感化功能 D. 逐客功能

14. “少数服从多数”这种情况,通常从众的压力主要是

- A. 理智压力 B. 舆论压力 C. 感情压力 D. 暴力压力

15. 下列选项中旅客对于价格非常敏感的交通工具是

- A. 游船 B. 飞机 C. 火车 D. 出租车

二、判断题:本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“**A**”,错误的涂“**B**”。

16. 旅游消费者的差异主要是个体心理特征的差异。

17. 管理心理学的研究认为,改革的社会动因都是通过人的改革要求表现出来的。

18. 对于旅游企业家来说,领导艺术是其处理千变万化的旅游市场和复杂的人事关系的一种技能。

19. 心理学研究认为,造成群体冲突的原因主要是群体沟通、结构、个人行为等方面的因素。

20. 动机是人的一切行为的起始点。

21. 旅游服务语言具有鲜明的职业特点—职业性。
22. 心理支配行为,行为反映心理,二者密不可分。
23. 研究旅游活动中人的心理特点是旅游心理学的重要课题。
24. 目标类旅游动机在旅游动机的研究中被研究者称为“推力”。
25. 对旅游距离的知觉仅对旅游行为产生激励作用。

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

三、填空题:本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。

26. 儿童自我状态下的典型行为模式包括自然式和_____。
27. 旅游消费服务的特殊性包括服务行为的独立性、对消费的辅助性功能、特殊的时间性价值、标准化规格化与个性化的统一、特殊的转移性、生产与消费的实践紧密性和_____。
28. 现代心理学研究认为,人的情绪情感一般受到环境因素、_____和认识过程的制约。
29. 一般来说,每个社会成员的相对等级如相对富有程度、权力和_____是评价社会阶层的三个最常用的因素。
30. 心理学家列温认为行为是个体和_____的函数。
31. 需要具有对象性、社会性、周期性、差异性和_____特征。
32. 常见影响人际关系的重要因素包括空间因素、_____和类似性因素。
33. _____和信息是学习的重要源泉。
34. 态度的信息量和_____是偏好形成的重要依据。
35. _____是确定旅游服务工作的先决条件,也是旅游业服务人员的一项极其重要的职责。

四、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。

36. 文化
37. 旅游目标
38. 刻板印象
39. 旅游消费态度
40. 自我意识

五、简答题:本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分。

41. 旅游职业对于服务人员有哪些情感要求?

42. 旅游消费者的性别心理上的差异表现在何处?
43. 组织改革中的心理障碍及优化改革心理的途径有哪些?
44. 旅游消费态度的学习应从哪些方面入手?
45. 旅游消费者的心理实质如何理解?

六、论述题：本大题 10 分。

46. 依据伯恩博士的人格理论,从旅游业促销角度讲,如何通过三种自我状态来激发旅游者的旅游活动呢?