

旅游心理学

(课程代码 00188)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分，第一部分为选择题，第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡（纸）指定位置上作答，答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用 2B 铅笔，书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 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. 根据气质类型划分，喜欢新奇、变化的活动的旅游消费者属于
 - A. 急躁型
 - B. 稳重型
 - C. 忧郁型
 - D. 活泼型
2. 马斯洛认为人的所有需要中最重要的需要是
 - A. 生理需要
 - B. 安全需要
 - C. 社交需要
 - D. 自我实现需要
3. 接着定向环节的动作而来的，是在定向映象支配下发生的学习环节是
 - A. 定向环节
 - B. 行动环节
 - C. 感知环节
 - D. 反馈环节
4. 下面选项中不属于伯恩博士提出的个性包含的三个主要组成部分的是
 - A. 儿童自我状态
 - B. 父母自我状态
 - C. 老年自我状态
 - D. 成人自我状态
5. 在旅游活动中敢于迎难而上，具有较强的自我控制力体现了男性旅游消费者的哪一种心理？
 - A. 独立
 - B. 坚定刚强
 - C. 务实
 - D. 粗狂豁达
6. 审美感受的最高层次是
 - A. 悦耳悦心
 - B. 悦心悦意
 - C. 悦意悦志
 - D. 悦志悦神

7. 下面不属于旅游服务人员的交际能力应注意的问题是
 - A. 不必重视给旅客的第一印象
 - B. 要有简捷、流畅的语言表达能力
 - C. 要有妥善处理各种矛盾的应变能力
 - D. 要有对旅客的招徕能力
8. 下列选项中，属于过程型激励理论的是
 - A. 马斯洛的“需要层次理论”
 - B. 麦克利兰的“成就需要理论”
 - C. 弗鲁姆的“期望理论”
 - D. 赫斯伯格的“双因素理论”
9. 下列选项中，不是造成群体冲突的主要因素的是
 - A. 沟通因素
 - B. 结构因素
 - C. 个人行为因素
 - D. 个性因素
10. “领导要干领导的工作”这句话体现了领导者的哪一点处事要求
 - A. 专一不二
 - B. 专心于正业
 - C. 摆脱“昨天”
 - D. 灵活而有序

二、多项选择题：本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的，请将其选出，错选、多选或少选均无分。

11. 旅游消费者对旅游产品和服务的认识过程是通过哪些活动完成的
 - A. 感觉
 - B. 知觉
 - C. 记忆
 - D. 想象
 - E. 思维
12. 家庭生命周期的主要构成阶段有
 - A. 幼儿阶段
 - B. 青年阶段
 - C. 中青年阶段
 - D. 中年阶段
 - E. 老年阶段
13. 格式塔心理学家提出的四则规律分别为
 - A. 相似律
 - B. 邻近律
 - C. 封闭律
 - D. 背景律
 - E. 场合律
14. 旅游服务人员在为旅客提供服务时，应注意的策略有
 - A. 投石问路 - 服务探测策略
 - B. 先谋后事 - 服务战略策略
 - C. 借风扬帆 - 服务心理策略
 - D. 以退为进 - 劣势定位服务策略
 - E. 以情感人 - 柔性服务策略
15. 在旅游企业管理工作中常见的激励方式有
 - A. 目标激励
 - B. 奖金激励
 - C. 强化激励
 - D. 关怀激励
 - E. 反馈激励

三、判断题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。判断下列各题正误，正确的在答题卡相应位置涂“A”，错误的涂“B”。

16. 旅游心理学研究旅游活动中人的行为规律，主要是研究人的决策行为规律。
17. 在正常情况下，不同主观世界的旅游消费者对同一事物常有相同的反应。
18. 旅游目标的适宜性是指旅游目标设置的难度和挑战性要适度。
19. 我们将影响感知的实际存在的事物称为个人因素，将人们想要感知的那些事物称为刺激因素。
20. 个性品质和个性类型是描述个性特征的两个重要方面。
21. 个体从众行为的产生，主要起因于个体不愿意标新立异，不想因与众不同而感到孤立。
22. 旅游服务质量体现在主客身心上。
23. 在旅游服务工作中，旅游职业对服务人员的气质要求包括忍耐性和情绪兴奋性不能太高。
24. 现代心理学研究认为，人的情绪感情一般受三种因素的制约：环境因素、生理状态和认识过程。
25. 专断型领导风格表现为领导人个人决断一切，然后布置下属执行。

第二部分 非选择题

四、填空题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。

26. _____，即让被调查者对每一个问题可根据自己的情况自由作答。
27. 旅游消费者的_____特征是指旅游消费者个人稳定的心理特点。
28. _____是指人们对新奇、出乎意料、变化和不可预见性事物的向往和追求。
29. 解决旅游问题所需要的信息主要来自两个渠道：_____和个人的社交环境。
30. 评价社会阶层的三个最常用的因素有：相对富有程度、权力和_____。
31. 中年消费者在旅游消费中最突出的消费心理和行为是_____和注重理性。
32. _____，简称“TA”理论，是以心理学中的“自我状态”（Ego State）理论为基础的。
33. 仪表指服务人员的外表，包括服务人员的_____、着装修饰和行为风度。
34. 归因可分为两类：一是情境归因，二是_____。
35. 根据群体行为的作用倾向划分，群体行为可分为：_____和消极行为。

五、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

36. 旅游动机
37. 态度
38. 旅游审美动机
39. 意志
40. 群体的内聚力

六、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

41. 旅游心理学的研究对象主要有哪几方面？
42. 简述文化的涵义及其特征。
43. 简述旅游服务态度的涵义以及影响旅游服务态度的关键因素。
44. 简述从心理学角度看，预防和矫正职工的问题行为必须遵循的基本原则。
45. 简述旅游企业家应具备的素质。

七、论述题：本大题共 1 小题，每小题 15 分，共 15 分。

46. 论述知觉是怎样影响人们的旅游决策的。