

贵州省 2023 年 4 月高等教育自学考试

旅游心理学

(课程代码 00188)

样卷

答卷注意事项:

1. 请考生必须在答题卡上作答。答在试卷和草稿纸上的无效。
2. 第一部分为选择题。必须对应试卷上的题号使用 2B 铅笔将“答题卡”的相应代码涂黑。
3. 第二部分为非选择题。必须按试题顺序注明大、小题号(大题号只写一次),使用 0.5 毫米黑色字迹签字笔作答。
4. 必须在答题区内作答,超出答题区无效。

第一部分 选择题(共 20 分)

一、单项选择题:本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 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. 旅游者决策的风格类型不包括  
A. 指示型  
B. 概念型  
C. 分析型  
D. 感受型
2. \_\_\_\_\_ 是指个人以习惯性的方式应付某类问题,而不作经验以外的尝试,以至于形成机械的或盲目的习惯反映倾向  
A. 心理定势  
B. 习惯定向  
C. 第一印象  
D. 刻板印象
3. \_\_\_\_\_ 是指人在认定特定对象时心理上的准备状态  
A. 心理定势  
B. 晕轮效应  
C. 第一印象  
D. 期望效应
4. 自我知觉是自我意识的重要组成成分,经历了不同的发展阶段,包括生理的自我、社会的自我和

- A. 自我实现  
B. 心理的自我  
C. 角色知觉  
D. 认知的自我
5. 下面哪一个是旅游动机产生的主观条件  
A. 经济条件  
B. 时间条件  
C. 好奇心  
D. 社会条件
6. 马斯洛需要层次理论最高级的需要层次理论是  
A. 尊重需要  
B. 心理需要  
C. 自我实现需要  
D. 安全需要
7. 个体缺乏某种东西时的一种主观状态是指  
A. 知觉  
B. 动机  
C. 态度  
D. 需要
8. 动机的功能包括指向功能、激活功能和  
A. 导向功能  
B. 适应功能  
C. 激励功能  
D. 强化功能
9. 旅游投诉心理包括求尊重、求补偿和  
A. 求公平  
B. 求安慰  
C. 求关注  
D. 求平衡
10. 下列哪一个概念是指个人对某一对象所持有的评价和行为倾向  
A. 需要  
B. 态度  
C. 体验  
D. 认知
11. 一种比较微弱、平静而持续一定时间的情绪体验称作  
A. 态度  
B. 心境  
C. 体验  
D. 感知
12. 下列哪一个理论是客观现实及其在艺术中的反映进行鉴赏或评价时所产生的情感体验  
A. 美感  
B. 理智感  
C. 道德感  
D. 认知
13. “旅游者购买目的的确立、手段的选择和动机的取舍过程”是指  
A. 购买知觉  
B. 购买评价  
C. 购买决策  
D. 购买行为
14. 客人的需求心理不包括  
A. 清洁  
B. 公平  
C. 求知  
D. 安全

15. 对客人的投诉要妥善处理,不可采取的是
- A. 认真聆听                      B. 公平公正  
C. 表示慰藉                      D. 急于解释
16. 根据动机的性质,动机可以分为生理性动机和
- A. 控制动机                      B. 主导动机  
C. 心理性动机                      D. 辅助动机
17. 关于人际吸引问题,主要有以下两种结论,一种是自尊增高假设,另一种是
- A. 情感假设                      B. 互利假设  
C. 动机假设                      D. 社交假设
18. 弗洛伊德的人格结构不包括哪一个部分
- A. 自我                              B. 本我  
C. 超我                              D. 近我
19. 主观幸福感有三个衡量指标:体验到快乐情绪、较低水平的消极体验和较高水平的
- A. 收入水平                      B. 生活满意度  
C. 旅游体验                      D. 情感体验
20. 构成态度的三种成分包括认知、情感和
- A. 意向                              B. 感受  
C. 体验                              D. 知觉

## 第二部分 非选择题 (共 80 分)

二、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。

21. 动机  
22. 刺激寻求  
23. 挫折  
24. 差别感觉阈限  
25. 人格

三、简答题:本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分。

26. 根据生活方式来划分,旅游者的类型有哪些?  
27. 简述影响旅游者态度改变的因素。

28. 怎样做好客房服务工作?  
29. 简述旅游者的购买决策过程。  
30. 简述影响人际吸引的因素。

四、论述题:本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分。

31. 心理健康标准是绝对的吗?为什么?  
32. “江山易改,本性难移”这种说法对吗?为什么?

五、材料分析题:本大题共 1 小题,每小题 15 分,共 15 分。

33. 材料《与客人打交道的艺术》:一位常住的外国客人从饭店外面回来,当他走到服务台时,还没有等他开口,问讯员就主动微笑地把钥匙递上,并轻声称呼他的名字,这位外国客人大大为吃惊,饭店对他留有印象,使他产生一种强烈的亲切感,旧地重游如回家一样还有一位客人在服务台高峰时进店,服务员突然准确地叫出:“XX 先生,服务台有您一个电话。”这位客人又惊又喜,感到自己受到了重视,受到了特殊的待遇,不禁添了一份自豪感,另外一位外国客人第一次前往住店,前台接待员从登记卡上看到客人的名字,迅速称呼他以表欢迎,客人先是一惊,而后作客他乡的陌生感顿时消失,显出非常高兴的样子。简单的词汇迅速缩短了彼此间的距离。此外,一位 VIP(非常重要的客人—贵宾)随带陪同人员来到前台登记,服务人员通过接机人员的暗示,得悉其身份,马上称呼客人的名字,并递上打印好的登记卡请他签字,使客人感到自己的地位不同,由于受到超凡的尊重而感到格外开心。在饭店及其他服务性行业的工作中,主动热情地称呼客人的名字是一种服务的艺术,也是一种艺术的服务。饭店服务人员尽力记住客人的房号、姓名和特征,借助敏锐的观察力和良好的记忆力,作出细心周到的服务,使客人留下深刻的印象,客人今后在不同的场合会提起该饭店如何如何,等于是饭店的义务宣传员。国内某著名的饭店规定:在为客人办理入住登记时至少要称呼客人名字三次。前台员工要熟记 VIP 的名字,尽可能多地了解他们的资料,争取在他们来店报家门之前就称呼他们的名字,当再次见到他们时能直称其名,作为一个合格服务员最基本的条件。同时,还可以使用计算机系统,为所有下榻的客人做历史档案记录,对客人做出超水准、高档次的优质服务,把每一位客人都看成 VIP,使客人从心里感到饭店永远不会忘记他们。

结合材料看,为什么叫出客人名字很重要?请运用人际关系的相关理论,谈谈人际交往中的服务技巧。