

2023年10月高等教育自学考试全国统一考试

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. 人们在作决定时, 一般性决策又称为
A. 重大决策
B. 规范性决策
C. 示范性决策
D. 重要决策
2. 依据动机形成的原因, 旅游动机的种类分为
A. 主导动机和次要动机
B. 文化动机和交际动机
C. 心理类动机和目标类动机
D. 心情动机和精神动机
3. 在一个人身上存在的经常的、稳定的、能表现一个人个性特点的行为倾向称之为
A. 个性
B. 期望
C. 经验
D. 兴趣
4. 下面哪一个选项不属于态度的构成成分
A. 认知成分
B. 情感成分
C. 意向成分
D. 心理成分
5. 文化的特征不包含
A. 有形性
B. 习得性
C. 稳定性与动态性
D. 共有性与独特性
6. 把游览对象(实)的程式化介绍, 同有关的神话传说(虚)相结合贯通起来的语言技巧是
A. 留有悬念
B. 点面结合
C. 恰当类比
D. 虚实相间

7. 下面哪一项不属于对旅客投诉处理的要求
A. 耐心倾听, 弄清真相
B. 客人永远是对的
C. 以诚恳的态度向旅客道歉
D. 依据企业有关政策作出恰当的处理
8. 良好的服务言语特点中不包括
A. 灵活性
B. 时代感强
C. 浓厚的职业特色
D. 国际性
9. 属于内容型激励理论的是
A. 弗鲁姆的“期望理论”
B. 亚当斯的“公平理论”
C. 马斯洛的“需要层次理论”
D. 斯金纳的“强化理论”
10. 知法、守法、公正廉洁属于旅游企业家应具备的哪一素质?
A. 时代意识
B. 智于决策
C. 尊重他人
D. 品德高尚

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. 旅游心理学通常采用的研究方法有
A. 观察法
B. 访谈调查法
C. 问卷分析法
D. 测验法
E. 文献研究法
12. 旅游目标的诱发原因有
A. 旅游目标的价格
B. 旅游目标的价值
C. 旅游目标的魅力
D. 旅游目标的清晰度
E. 旅游目标的适宜性
13. 影响旅游态度改变的方法主要有
A. 改变旅游产品和服务的形象
B. 改变知觉
C. 引导参加旅游活动
D. 输送新的知识
E. 激发潜在动机
14. 从旅游消费者在各阶段的心态看, 可归纳为
A. 探亲访友
B. 购物
C. 感受新奇
D. 享受服务
E. 实现愿望
15. 依据旅游职业要求, 服务人员应具备的情感有
A. 要有良好的情感倾向性
B. 要有深厚的情感
C. 要有稳定而持久的情感
D. 要有流利的表达能力
E. 要有较高的情感效能

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. 旅游心理学的研究为旅游企业经营管理提供心理依据。
17. 在旅游消费活动中，旅游消费者能自觉地确定旅游购买活动的目的，并且为实现预定的目的有意识地支配和调节自己的行动的心理活动过程就是情感过程。
18. 邻近律是指相似的东西容易被人们感知为同类。
19. 中等阶层的人是社会上最富有的阶层，他们的消费活动指向是社会接受性。
20. 旅游消费者在旅游活动的准备和初始阶段，由于接受新的经验，在心理上具有紧张感高涨的心态表现。
21. 旅游消费心理发展趋势之一是向综合性需要发展。
22. “客人总是对的”这是旅游服务人员对旅客的一种尊重。
23. 旅游这个特定职业对服务人员的气质要求包括感受性、灵敏性很高。
24. 旅游企业管理的首要问题是对广大职工的工作动机的激发。
25. 才能因素是科学性因素，是人类实践经验的概况和总结。

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. _____人的行为：直率，热情，精力充沛，情绪易冲动，心境变化激烈，外倾。
27. 根据马斯洛需要层次论，_____的需要是人生追求的最高目标。
28. _____和信息是学习旅游行为的重要源泉。
29. 一种选择在其成为可行抉择之前至少要经过三个阶段，分别为意识到、能否实现和_____。
30. 典型的家庭形态有两类：核心式家庭和_____。
31. _____泛指旅游审美行为的动因。
32. _____是触动旅客感情的服务。
33. _____是指当某种行为出现后给予某种带有强制性、威胁性的不利后果，以期减少这种行为出现的可能性或消除这种方法。
34. _____与人的工作积极性有密切关系。
35. 领导风格是领导作风和_____的总称。

五、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

36. 感觉

37. 旅游消费的学习

38. 参照群体

39. 旅游服务态度

40. 群体压力

六、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

41. 什么是需要？需要的特征是什么？
42. 请简述生活方式与旅游行为的相互关系。
43. 在旅游消费活动中，女性消费者一般有哪几方面的表现？
44. 从旅游服务角度来看，服务人员应具备哪些能力？
45. 影响群体的内聚力因素有哪些？

七、论述题：本大题共 1 小题，每小题 15 分，共 15 分。

46. 请论述旅游消费心理的实质。