

2024年4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. 下列不属于旅游心理学通常采用的方法是
A. 观察法 B. 测验法
C. 访谈调查法 D. 案例分析法
2. 马斯洛认为所有需要中最重要的是
A. 安全需要 B. 生理需要
C. 社交需要 D. 尊重需要
3. 田中喜一认为知识需要属于
A. 经济的动机 B. 身体的动机
C. 精神的动机 D. 心情的动机
4. 旅游消费行为的重要诱发因素是
A. 需要 B. 时间
C. 目标 D. 动机
5. 下列属于他人中心个性类型旅游特点的是
A. 活动量大 B. 活动量小
C. 喜欢熟悉的目的地 D. 喜欢放松
6. 下列属于女性消费心理的是
A. 独立 B. 固执
C. 务实 D. 好表现

7. 父母自我状态的特点是
A. 沉稳 B. 宽容
C. 耐心 D. 安慰
8. 心理学家詹姆士发现, 按时计酬, 职工发挥能力范围是
A. 20%~30% B. 30%~40%
C. 20%~40% D. 30%~50%
9. 下列理论中, 认为人的行为是在动机的引导下指向一定目标的是
A. 亚当斯的“公平理论” B. 斯金纳的“强化理论”
C. 亚当斯的“挫折理论” D. 弗鲁姆的“期望理论”
10. 增强群体内聚力的关键因素是
A. 群体社会地位 B. 群体沟通方式
C. 群体领导方式 D. 群体共同目标

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. 影响旅游态度改变的方法有
A. 改变旅游产品 B. 输送新的知识
C. 改变知觉 D. 激发潜在动机
E. 引导参加旅游活动
12. 下列属于中年旅游消费者的心理有
A. 追求档次 B. 注重理性
C. 注重实用 D. 自尊心强
E. 表现享受
13. 构成审美体验的因素有
A. 审美感知 B. 审美想象
C. 审美感受 D. 审美情感
E. 审美理解
14. 旅游职业对服务人员性格的要求有
A. 独立 B. 谦虚
C. 热情 D. 诚实
E. 恒心
15. 良好的服务言语特点有
A. 果断性 B. 自觉性
C. 灵活性 D. 时代感强
E. 浓厚的职业特色

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. 心理学的研究认为：一个人的生活方式与一个人的旅游行为密切相关。
17. 知觉是人们关于世界一切知识的最初源泉。
18. 气质是能力差异的一个重要方面。
19. 复杂性需要是指人们对新奇、出乎意料、变化和不可预见性事物的向往和追求。
20. 通常来说，旅游消费者的信息越多越可靠，他在购买旅游产品和服务时感觉到的风险就越大。
21. 在一般情况下，旅游的许多主要动机明显地存在于儿童自我状态之中。
22. 相对富有程度、权力和声望是评价社会阶层的三个最常用的因素。
23. 旅游审美动机的形成是在旅游消费者的内在情态和主观外在条件的相互作用下产生的。
24. 留有悬念就是把游览对象的程式化介绍，同有关的神话传说结合贯通起来。
25. 敏锐的观察力不仅是优质服务的智力基础，而且也是服务人员回答旅客疑难问题的心理支柱。

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. _____是优质服务的重要内容，也是旅游业树立企业形象的关键因素。
27. 旅游实践活动是_____发生发展的必要条件。
28. 心理类旅游动机在旅游动机的研究中被研究者称为“_____”。
29. 我们将影响感知的实际存在的事物称为_____，将人们想要感知的那些事物称为个人因素。
30. 心理学家们认为，学习由三个基本环节构成：定向环节、_____和反馈环节。
31. 在现代社会中，典型的家庭形态有两类：核心式家庭和_____。
32. 从旅游消费者在各阶段的心态看，可归结为_____、享受服务和实现愿望。
33. 审美想象包括审美中感知想象和_____。
34. _____是人们为了实现预定目标而自觉努力的一种心理过程。
35. 心理学研究认为，造成群体冲突的原因很多，主要是群体沟通、结构、_____等方面的因素。

五、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

36. 邻近律
37. 个性
38. 情感
39. 特色旅游
40. 群体行为

六、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

41. 简述文化差异对旅游消费行为所产生影响的典型阶段。
42. 简述旅游服务人员在为旅客提供服务时应注意的策略。
43. 简述旅游消费者的心理发展趋势。
44. 在旅游企业管理中如何控制职工的不良情绪？
45. 简述旅游职业对服务人员能力的要求。

七、论述题：本大题共 1 小题，每小题 15 分，共 15 分。

46. 联系旅游实际怎样理解“旅客永远是对的”？