

2025 年 4 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. 下列选项中,影响改革的主要心理障碍之一是

- A. 心理承受力                  B. 心理适应性                  C. 观念崇拜                  D. 惰性心理

2. 领导者事无巨细,事必躬亲,忙碌不停,工作十分谨慎、负责,并习惯于按一定程式办事,方法过于死板而效率不高。这属于

- A. 专断型领导风格                  B. 事务型领导风格  
C. 民主型领导风格                  D. 放任型领导风格

3. 下列哪一项沟通方式不属于以媒介为标准划分的类型?

- A. 正式沟通                  B. 非语言沟通                  C. 书面沟通                  D. 口头沟通

4. 对喜欢打小报告的人,管理者采取故意不理会的态度,以使这类人自讨没趣而放弃这种不良行为,这属于下列哪种强化手段

- A. 正强化                  B. 负强化                  C. 惩罚                  D. 消退

5. 旅游企业常把“一切为旅客着想”、“客人总是对的”作为企业宗旨,这反映出企业要求员工应该具备下列哪种意识?

- A. 角色意识                  B. 形象意识                  C. 信誉意识                  D. 服务意识

6. 下列哪一项不属于客人投诉时的心理?

- A. 求报复                  B. 求补偿                  C. 求尊重                  D. 求发泄

7. 如果旅客的情绪很好,旅游服务人员应努力发挥自己的积极性。这属于下列哪一项属服务策略?
- A. 服务探测策略      B. 服务战略策略      C. 服务心理策略      D. 柔性服务策略
8. 注重实用和注重理性是下列哪个年龄段人群的旅游消费心理?
- A. 少年      B. 青年      C. 中年      D. 老年
9. “父母在,不远游”已是历史,“女主内,男主外”已是过去,西餐、快餐已为众多公众所接受,这反映出文化的哪种特性?
- A. 习得性      B. 动态性      C. 独特性      D. 共有性
10. 在一般情况下,旅游的许多主要动机明显存在于下列哪一自我状态?
- A. 父母自我状态      B. 成人自我状态      C. 儿童自我状态      D. 三者共同
11. 在态度的构成成分中,下列哪种成分是态度形成的基础?
- A. 认知成分      B. 情感成分      C. 意向成分      D. 没有
12. 一个从来没有外出旅游过的人,常常会面对众多选择感到不知如何是好。这反映出旅游者的哪项原因而感知到风险?
- A. 购买目标不明确      B. 购买经验缺乏  
C. 群体伙伴的影响      D. 购买酬偿不清楚
13. “门当户对”反映出人际关系容易受到下列哪项因素的影响?
- A. 空间因素      B. 类似性因素      C. 交往频率      D. 需要互补
14. 旅游目标的“讨人喜欢”和“有吸引力”反映出作为诱因的旅游目标的哪种特性?
- A. 价值      B. 魅力      C. 清晰度      D. 适宜性
15. 购买旅游产品或服务时总是深思熟虑,常常是热点线路的消费者,这反映了旅游者属于哪种气质的旅游者?
- A. 活泼型      B. 忧郁型      C. 急躁型      D. 稳重型

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. 心理支配行为,行为反映心理,二者密不可分。
17. 自然环境和社会环境是人们行为的第一位的、具有决定作用的要素。
18. 旅游是实现受教育的最理想的方式之一。
19. 自我知觉是内化于个人身上的社会观念。
20. 经验和信息是学习的重要源泉。

21. 态度本身能直接观察到,通过外部行为去推测。
22. 在人格因素中只有人格特质可以用来解释人的人格。
23. 同一社会阶层共有的价值观念、态度和行为规范可以转化为对同类产品或服务的消费。
24. 受教育程度作为社会阶层的指示器,明确显示出不同职业角色的人有其不同的社会地位和独特的生活方式。
25. 客我交往是确定旅游服务工作的先决条件。

## 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,每空 1 分,共 10 分。

26. 无论采用何种方法进行研究,其步骤都应依次进行:选择和确定研究的问题和对象;制定\_\_\_\_\_;收集和整理研究材料;分析材料,从中得出科学的结论。
27. 从旅游消费者在各阶段的心态看,可归结为感受新奇、享受服务、\_\_\_\_\_。
28. 学习最本质的东西是\_\_\_\_\_。
29. \_\_\_\_\_是事关服务质量和服务态度的重大问题。
30. \_\_\_\_\_是直接影响服务效率、服务效果的重要心理特征,也是影响企业服务水平的主要因素。
31. 挫折理论、强化理论和归因理论属于\_\_\_\_\_激励理论。
32. 决定心理相容度的因素包括相熟程度、\_\_\_\_\_、需要的互补度。
33. 权力性影响力主要由传统因素、\_\_\_\_\_和职位因素三种因素构成。
34. 组织结构包括纵向层次结构、横向部门结构和\_\_\_\_\_三部分。
35. 旅游心理学通常采用的方法包括观察法、\_\_\_\_\_、问卷调查法和测验法。

### 四、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。

36. 个性倾向性
37. 晕轮效应
38. 态度的强度
39. 家庭生命周期
40. 旅游服务

**五、简答题:本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分。**

41. 什么是旅游目标? 旅游目标的诱发原因有哪些?

42. 常见的消除风险的方法有哪些?

43. 女性旅游消费者的心理哪些?

44. 服务语言有哪些特点? 提高服务语言表达效果的途径有哪些?

45. 从心理学角度来看,预防和矫正职工的问题行为必须遵循的基本原则有哪些?

**六、论述题:本大题 10 分。**

46. 意见沟通存在的障碍以及改善意见沟通的有效途径。



自考 365  
www.zikao365.com