

2020年8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. 旅游心理学的理论基础是
 

A. 行为心理学	B. 社会心理学
C. 应用心理学	D. 普通心理学
2. 人们关于世界一切知识的最初源泉是
 

A. 知觉	B. 想象
C. 感觉	D. 记忆
3. 直率、热情、精力充沛、情绪易冲动, 外倾等此类行为特征的气质类型多属于
 

A. 胆汁质	B. 多血质
C. 抑郁质	D. 粘液质
4. 马斯洛需要层次论中, 人生追求的最高目标是
 

A. 社交需要	B. 审美需要
C. 尊重需要	D. 自我实现需要
5. 旅游活动中, 游客对不同的寺庙旅游知觉都十分相似。这属于知觉的
 

A. 相似律	B. 封闭律
C. 背景律	D. 邻近律

6. 在态度的三种成分中, 态度形成的基础是
 

A. 认知成分	B. 评价成分
C. 情感成分	D. 意向成分
7. 旅游产品的质量和服劣问题是指
 

A. 心理风险	B. 质量风险
C. 功能性风险	D. 期望风险
8. 酒店客房如果当天没有销售, 当天价值就完全消失了, 这说明酒店服务有如下特征
 

A. 服务行为的独立价值性	B. 特殊的时间价值
C. 特殊的转移性	D. 可观察性
9. 下列沟通网络属于正式沟通渠道的是
 

A. 单线式	B. 全通道式
C. 集束式	D. 偶然式
10. 在管理方格理论中, 领导只关心人而不关心生产, 对下属一味迁就的领导风格属于
 

A. 1·9 型	B. 5·5 型
C. 9·1 型	D. 9·9 型

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. 决定个人吸引力大小的因素主要有
 

A. 人品	B. 仪表
C. 能力与专长	D. 相熟程度
E. 相似程度	
12. 旅游职业形象的服务语言的特点有
 

A. 灵活性	B. 浓厚的职业特色
C. 言行一致	D. 时代感强
E. 客观性	
13. 青年旅游消费者独特的消费心理和行为表现为
 

A. 追求时尚	B. 追求个性
C. 追求实用	D. 追求形象
E. 追求档次	



14. 减少冲突的策略一般有

- A. 开诚合作
- B. 设置超级目标
- C. 采取行政手段
- D. 采用托马斯冲突处理的两维模式
- E. 采取法律手段

15. 在强化激励的管理实践中, 最常用的强化手段有

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

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. 旅游目标的清晰度主要取决于人们对其意义的理解程度。
- 17. 需要是个性积极性的源泉, 信念是核心, 世界观是最高调节器。
- 18. 在旅游服务工作中, 服务人员的情绪兴奋性不能过低。
- 19. 在审美活动中, 第二层次的理解是指对审美对象的象征意义、题材、典故、技法、背景等内容的理解。
- 20. 情绪不稳定、焦虑者易受群体压力而从众。
- 21. 目标类旅游动机在旅游动机的研究中被研究者称为推力。
- 22. 良好人际关系形成的最初阶段是探索情感交换阶段。
- 23. 心理学家研究表明, 工作效率与焦虑程度呈倒“U”曲线关系。
- 24. 高阶层的人是事业上的成功者, 因此他们的旅游消费活动指向是社会接受性。
- 25. 他人中心个性类型的人往往期待生活具有可测性。

## 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. 旅游心理学研究旅游活动中人的心理和\_\_\_\_\_。
- 27. 旅游心理学常用的研究方法包括观察法、访谈调查法、问卷调查法和\_\_\_\_\_等。
- 28. 人与动物的本质区别在于人的心理具有\_\_\_\_\_。
- 29. 感觉是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物\_\_\_\_\_的反应。
- 30. 构成学习的三个基本环节是定向环节、行动环节和\_\_\_\_\_。
- 31. 学习旅游行为的重要源泉是经验和\_\_\_\_\_。
- 32. 由群体成员建立起来的行为标准, 称之为\_\_\_\_\_。
- 33. 家庭群体对旅游行为的影响, 主要表现在家庭形态与\_\_\_\_\_。
- 34. 旅游服务态度具有感召或“逐客”和感化、\_\_\_\_\_功能。
- 35. 人的能力形成和发展的后天基础是\_\_\_\_\_。

五、名词解释题: 本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分。

- 36. 参照群体
- 37. 旅游目标
- 38. 态度
- 39. 群体士气
- 40. 一般性决策

六、简答题: 本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分。

- 41. 简述旅游消费心理的实质。
- 42. 简述人们要学习些什么才能解决旅游问题和满足实际的旅游需要。
- 43. 简述旅游消费心理的发展趋势。
- 44. 简述预防和矫正员工问题行为的基本原则。
- 45. 简述非权力影响力的基本要素。

七、论述题: 本大题共 1 小题, 每小题 15 分, 共 15 分。

- 46. 论述在旅游工作中, 旅游从业人员如何实现优质服务?