

浙江省 2020 年 10 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 9 小题,每小题 2 分,共 18 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. 旅游者在旅游过程中,所做出的大部分决策的依据为

- A. 所收集的大量数据
- B. 经验
- C. 对了解情况的科学分析
- D. 长时间的思考

2. 根据旅游者复杂性需要理论,旅游者喜欢去

- A. 北京故宫
- B. 沙漠探险
- C. 杭州西湖
- D. 安徽黄山

3. 人们在感知旅游环境中的刺激时,倾向于把他们组成

- A. 多个个体
- B. 无意义的内容
- C. 单个机能
- D. 一个整体

4. 购买旅游产品时,旅游者会担心一些功能风险,比如

- A. 飞机故障
- B. 汽车不够气派
- C. 旅行社没有名气
- D. 导游服务太差

5. 在做旅游营销时,应该适当提醒旅游者_____,以降低风险感知。

- A. 把风景理想化
- B. 降低期望
- C. 发挥自己的幻想
- D. 提高期望

6. 旅游广告中,会强调新奇的娱乐设施和活动,以激发起旅游者_____的出游热情。

- A. 成人自我状态
- B. 父母自我状态
- C. 理性自我状态
- D. 儿童自我状态

7. 服务人员在提供服务时,在服务时机上,应注意提供服务的

- A. 适时性 B. 超前性 C. 适当拖后 D. 被动性

8. 对旅游企业基层管理者而言

- A. 业务能力低点没关系 B. 管理能力一定要高
C. 管理经验和业务能力都要求高 D. 业务能力要强

9. _____指旅游企业管理者通过经常性监督帮助不能如期完成任务的职工完成任务。

- A. 积极强化 B. 消极强化 C. 消退 D. 惩罚

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**”。

10. 没有对象的旅游需要是不存在。

11. 旅游者对于时间的感觉是一成不变的。

12. 员工之间的群体冲突对于旅游企业管理而言只有坏处,没有好处。

13. 旅游服务人员应该坚信顾客所说、所做的一切都是对的。

14. 旅游知觉等于旅游感觉。

15. 根据主客交往的特点,当客人处于愤怒状态时,员工宜采取消极对待的方法。

16. 当发现客人把洗手水当茶水喝时,服务员应当面指出并帮助客人改正。

17. 服务态度的感召功能与感化功能在对顾客心理作用上是完全不同的。

18. 在旅游企业管理中,管理者应该首先注意满足职工的保健因素。

19. 旅游企业组织变革的动力只是来自于组织内部环境。

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 12 分。

20. 可以对旅游者行为产生影响的群体主要包括_____、社会阶层和_____。

21. 旅游者在对旅游时间的知觉要求主要包括旅途要快、_____和一切活动要准时。

22. 旅游的功能风险主要指旅游产品的_____和服务优劣问题。

23. 旅游消费态度是不能被直接观测到的,具有_____的特征。

24. _____的旅游动机在旅游动机研究中被称为推力。

25. _____指服务人员对旅客和服务工作的一种行为倾向。

26. 客人在投诉时,他具有_____、求发泄、_____的心理特征。
27. 美国人本主义心理学家_____认为只有当低层次需要得到满足后,高层次需要才有可能成为行为的重要决定因素。
28. 旅游企业群体规范指由群体成员建立起来的_____。
29. 根据普洛格的研究,旅游者人格特征的两个极端类型为安乐小康型和_____。

四、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分。

30. 旅游消费者的能力
31. 晕轮效应
32. 旅游消费态度
33. 服务时机
34. 群体压力

五、简答题:本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分。

35. 旅游消费者的认识过程是通过哪些心理机能活动完成的?
36. 旅游动机的产生必须具备哪两个方面的条件?
37. 请问应该如何应用积极诱导的方法引导旅游者不要在景区乱涂乱画? 为什么?
38. 与其他行业相比,旅游消费服务具有哪些特殊性?
39. 旅游企业可以通过哪些方法控制职工不良情绪的发生?

六、论述题:本大题 10 分。

40. 根据你的观察,目前旅游消费者的心理及行为特征出现了哪些趋势性的变化? 为什么?