

自考网校 免费试听. 自考名师. 课件更新. 报名演示. 学习卡.



郭建华 韩旺辰 郝玉柱 张旭娟 孙茂竹 白薇

最权威的师资阵容

最及时的在线答疑

全程视频授课, 反复观看 不限次数

自考 365 网校数百门课程全面招生!

基础班+串讲班 祝您成功每一天!

浙江省 2006 年 1 月高等教育自学考试 旅游心理学试题 课程代码: 00188

一、填空题(本大题共 10 小题, 每空 1 分, 共 10 分)

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

1. 旅游行为构成的两个基本要素是旅游消费心理和_____。
2. 旅游行为决策的第一步是_____。
3. 一个人的解释接近现实的程度如何, 主要依赖于_____, 个体的经验、当时的动机和兴趣等。
4. 旅游者对旅游时间的知觉的要求是旅途要快, 游览要慢和_____。
5. 旅游目标的心理功能包括_____, 导向功能和激励功能。
6. 父母自我状态以权威和_____为标志。
7. 在现代社会中, 典型的家庭形态有三类: 夫妻式、核心式和_____。
8. 服务技术有高低之分, 内容涵盖有知识和_____两个方面。
9. 旅客初来乍到, 面临着环境的变化, 急切期待的心理是普遍存在的, 主要表现在三个方面: 对服务态度的期待、_____, 对服务效果的期待。
10. 就管理者自身来说, 业务能力、管理能力和_____是管理者必须具备的三种基本能力。

二、单项选择题(本大题共 20 小题, 每小题 2 分, 共 40 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 古代一位老汉丢了把斧头, 他怀疑是邻居小伙子偷的。在以后几天的观察中, 越看越觉得邻居小伙子是个贼。一次偶然的机, 老汉找回了自己的斧子, 他再去看邻居小伙子, 就怎么也不像贼了。本故事反应了知觉误区中的哪种形式? ()
A. 首次效应
B. 晕轮效应
C. 刻板印象
D. 经验效应
2. 加拿大精神病医生埃里克·伯恩博士在他的专著《人们玩的游戏》中形象地提出“父母”、“成人”、“儿童”三种自我状态。这个比喻是关于 ()

- A.人格特征
B.人格倾向
C.人格结构
D.态度特征
- 3.下列选项中不属于人们主要旅游动机的是（ ）
A.健康
B.军事
C.宗教朝圣
D.受教育
- 4.挫折理论是由下列哪个人提出的?（ ）
A.亚当斯
B.弗鲁姆
C.麦克利兰
D.马斯洛
- 5.由于某饭店服务人员工作热情主动、服务周到，使得很多客人来到杭州旅游时指定要住这家饭店。这可以用心理学上的什么功能来解释?（ ）
A.感化功能
B.感召功能
C.激化功能
D.逐客功能
- 6.在实际的旅游企业管理工作中，要提高领导者的影响力，关键在于提高领导者的（ ）
A.权力性影响力
B.非权力性影响力
C.领导艺术
D.领导方式
- 7.“人逢喜事精神爽”这一现象反映了一个人的（ ）
A.心理状态
B.个性倾向性
C.心理过程
D.心理特征
- 8.在一般情况下当购买的旅游产品和享受的服务不能象预测的那样满意时，就存在着（ ）
A.心理风险
B.社会风险
C.功能风险
D.安全风险
- 9.下列选项中是态度核心的是（ ）
A.认知成分
B.意向成分
C.人格成分
D.情感成分
- 10.改变态度最有效的办法之一是（ ）
A.输送新知识和信息
B.激发潜在动机
C.提高旅游产品的形象
D.引导参加旅游活动
- 11.依据具体的家庭旅游决策和家庭做出决策所采取的方式，可以判断旅游活动中花钱是由（ ）
A.丈夫起主导作用
B.妻子起主导作用
C.双方商量，一方决定
D.双方商量，共同决定

- 12.客我交往过程中，双方相互施加影响。下列选项中不属于常见的影晌方式是（ ）
- A.说服
B.劝戒
C.提示
D.诱导
- 13.做好服务工作最重要的心理条件是（ ）
- A.自我提高
B.自我尊重
C.完善服务行为
D.改善服务环境
- 14.优秀的服务员能在客人还没开口之前就能说出客人感兴趣的某项需求，这说明他（ ）
- A.注意力广泛
B.交际能力强
C.记忆力良好
D.观察力敏锐
- 15.在饭店里，服务人员见到客人时说您好，分别时说再见，称男士为先生，称女士为小姐，这说明服务语言具有（ ）
- A.职业特色
B.灵活性
C.时代感
D.特殊性
- 16.人的五种需要中，基本需要包括（ ）
- A.生理和安全需要
B.生理需要
C.生理、安全和社交需要
D.安全需要
- 17.个体知觉的类型差异主要表现在三个方面，以下哪一项不在其中？（ ）
- A.主动知觉和被动知觉
B.粗略型知觉和精细型知觉
C.描述型知觉和解释型知觉
D.整体型知觉和个别型知觉
- 18.下列选项中能在群体内形成最高内聚力的是（ ）
- A.放任式
B.专制式
C.民主式
D.综合式
- 19.在企业管理实践中，常采用的沟通方式是（ ）
- A.橄榄形
B.全通道式
C.圆周式
D.轮式
- 20.“重视人的价值、尊严和发展”这种理念符合下列哪种人性假设？（ ）
- A.经济人
B.社会人
C.自动人
D.复杂人

三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分)

- 1.组织
- 2.成熟度

3.意见沟通

4.认识过程

5.态度

四、简答题(本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分)

1.客我交往的特点有哪些?

2.什么是情感? 旅游企业服务人员应具备什么样的情感?

3.挫折心理产生需要哪些条件? 以及受挫后的行为表现有哪些?

4.作为现代社会动机之一的内涵的旅游动机的表现形式有哪些?

五、问答题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

1.非正式群体存在哪些功能?

2.组织变革有哪些动力? 存在什么样的导向?

