

中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构



- 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在24小时内即可得到满意答复；
- 课件自报名之日起可反复观看 unlimited 时间、次数，直到当期考试结束后一周关闭；
- 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天24小时滚动更新；
- 一次性付费满300元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额500元或支付80元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额1000元或支付200元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

英语/高等数学预备班：英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有仅有高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名!](#)

基础学习班：依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名!](#)

冲刺串讲班：结合历年试题特点及命题趋势，规划考试重点内容，讲解答题思路，传授胜战技巧，为考生指出题眼，提供押题参考。配合高质量全真模拟试题，让学员体验实战，准确地把握考试方向、将已掌握的应试知识融会贯通，并做到举一反三。[立即报名!](#)

真题测试班：通过真题的在线模拟测试，由自考365网校的专家名师指明未来考试中可能出现的“陷阱”、“雷区”、“误区”，帮助学员减少答题失误，提高学员驾驭和应用所学知识的能力，迅速提高应试技巧和强化所学知识，顺利通过考试！[立即报名!](#)

自考实验班：针对高难科目开设，签协议，不及格退还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名!](#)

浙江省 2007 年 1 月高等教育自学考试
旅游心理学试题
课程代码：00188

一、单项选择题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 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。

- 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
- 在社会上一般人认为英国人冷静、寡言少语，有绅士风度；而法国人则是爽朗热情，喜欢与人交谈，比较乐观，这是因为()
A.刻板印象 B.晕轮印象
C.第一印象 D.经验效应
- 当发现客人情绪激动找岔的时候，服务员应该怎么办?()
A.积极对待 B.消极对待
C.以情感人 D.借风扬帆

- 4.加拿大精神病医生埃里克·伯恩博士在他的专著_____中形象地提出“父母”、“成人”、“儿童”三种自我状态。()
- A.《人们玩的游戏》 B.《梦的解析》
C.《大众心理研究》 D.《论人的天性》
- 5.态度一旦形成，就具有一定的稳定性，但态度也有可变性。以下几种情况中有一种不是改变人的态度的主要原因，请指出。()
- A.强迫性服从 B.伙伴的影响
C.创伤性的经历 D.丰富的信息
- 6.旅游目标的心理功能主要表现在()
- A.始动、导向、激励 B.尊重、安全、自我实现
C.激励 D.新奇、变化、出乎意料
- 7.亚当斯所提出的_____理论为行为改造型激励理论。()
- A.公平 B.双因素
C.挫折 D.强化
- 8.组织变革的动力来自于()
- A.组织内部环境 B.组织外部环境的变化
C.组织结构的变化 D.组织内部环境与组织外部环境
- 9._____不属于态度的成分结构。()
- A.认知成分 B.记忆成分
C.情感成分 D.意向成分
- 10._____不是导游在游览过程中的主要工作。()
- A.依据游客兴趣组织活动 B.注意随时与旅行社保持联系
C.注意生理因素对游客行为的影响 D.随时观察旅游者的情绪变化

二、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.人的决策行为包括：规范性决策、扩展性决策和_____。
- 2.旅游者对旅游时间的知觉的要求是旅途要快，活动准时和_____。
- 3.知觉的组织性主要体现在接近原则、封闭原则和_____原则。
- 4.纵向服务的三个阶段是：初始阶段、中间阶段和_____。
- 5.组织结构的基本形式有_____组织结构和直线职能式组织结构。
- 6._____是一种微弱、平静而持续时间较长的情感体验。
- 7._____功能指低劣的服务态度会造成旅游者的反感，降低他们消费的欲望。

8. 旅游行为的社会限定因素包括经济因素和_____因素。
9. 旅游决策风险可分为两大类, 包括_____和心理风险。
10. 心理现象可分为心理过程、个性心理和_____等三个大类。

三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 4 分, 共 20 分)

1. 个性心理
2. 旅游目标
3. 家庭周期
4. 气质
5. 领导

四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分)

1. 什么是态度? 旅游态度的学习途径主要包括哪几个方面?
2. 什么是文化? 文化对于旅游消费行为的影响包括哪几个方面?
3. 请简述微笑在服务工作中的具体作用。
4. 对服务人员来说, 坚强的意志品质主要表现在哪几个方面?
5. 请简述改善人际关系的途径。

五、问答题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

1. 通常在什么情况下人们会感知到旅游消费决策的风险? 如何消除?
2. 什么是赫兹伯格的“双因素理论”? 应如何应用双因素理论激励员工?