

- 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?