

浙江省 2016 年 10 月高等教育自学考试

旅游心理学试题

课程代码:00188

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 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。
2. 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 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符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 在实际应用中,旅游心理学可以通过 _____ 和 _____ 问卷开展问卷调查法。
A. 开放型、封闭型 B. 观察型、访谈型
C. 测验型、个案型 D. 实验型、个案型
2. 旅游者的意识能动作用表现在心理活动中的 _____ 过程。
A. 知觉 B. 感觉 C. 情感 D. 意志
3. 旅游者心理发生发展的必要条件是
A. 客观现实 B. 自觉能动性 C. 记忆力 D. 旅游实践活动
4. 根据德国心理学家列温的理论,行为是个体和 _____ 的函数。
A. 社会人群 B. 组织环境 C. 市场环境 D. 周围环境
5. 按照单一性需要理论,旅游者往往会选择 _____ 的旅游活动。
A. 可以预见的 B. 不可以预见的 C. 新奇的 D. 出乎意料的
6. “上有天堂、下有苏杭”体现了旅游者在认知时具有 _____ 的特征。
A. 组织性 B. 选择性 C. 复杂性 D. 单一性
7. 为了降低旅游者购买后的疑虑,旅游企业应该
A. 避免和旅游者进行沟通 B. 不要回答旅游者提出的问题
C. 主动降低价格 D. 主动和旅游者直接沟通

- A. 中间型 B. 复杂型 C. 追新猎奇型 D. 安乐小康型

9. 在旅游服务过程中,应尽可能避免向旅游者说

- A. 请稍等,我帮您询问一下 B. 我没有这个方面的经验,我们商量一下吧
C. 愿意为您效劳 D. 我不知道

10. 根据赫兹伯格的“双因素理论”, _____ 属于激励性因素。

- A. 工作环境 B. 工资 C. 工作安全 D. 成就感

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。

二、填空题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

11. 旅游者心理上的“定向趋势”,即由一定心理活动所形成的准备状态,被称为 _____。

12. 旅游态度可以被划分为三个不同的组成部分,包括 _____、情感成分和意向成分。

13. 旅游消费决策一般要经历过意识到、_____ 和初步筛选等三个阶段。

14. 当服务人员刚刚接触旅游者时,最好投石问路,使用 _____ 策略,设法试探旅游者的需要。

15. 旅游服务人员为旅客提供服务的“火候”和“机会”被称为 _____。

16. 对旅游服务人员而言,所必须具备的意志方面的要求包括 _____、果断性、自制力和坚韧力。

17. 在旅游企业管理中,职工的能力差异主要表现在 _____、能力类型差异以及能力表现早晚差异。

18. 所谓 _____ 指对已经表现出工作积极性的旅游企业职工给予物质或精神的奖励,以更有效地激发职工的积极性。

19. 旅游企业家的影响力包括权力性影响力和 _____ 影响力。

20. 旅游企业中职工问题行为产生的主要原因包括 _____ 和挫折。

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 购买后失调

22. 旅游消费服务

23. 服务语言

24. 群体压力

25. 功能风险

26. 旅游消费者的个性心理特征具体包括哪些表现?

27. 旅游营销者可以通过哪些途径改变旅游者的态度?

28. 为了给旅游者创造良好的第一印象,服务员应具备哪些个人素质?

29. 为了预防和矫正职工的问题行为应遵守哪些原则?

30. 旅游企业组织中改革者的心向包括哪几类?

五、论述题(本大题 10 分)

31. 什么是家庭生命周期? 谈谈家庭生命周期是如何对旅游消费决策产生影响的。