

绝密★启用前

四川省 2010 年 1 月高等教育自学考试

旅游心理学(专) 试卷

(课程代码 00188)

本试卷共 8 页,满分 100 分;考试时间 150 分钟。

总 分		题 号	一	二	三	四	五
核分人		题 分	15	10	15	30	30
复查人		得 分					

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 15 小题,每小题 1 分,共 15 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. 喜欢清静的环境,生活有规律,购买旅游产品或服务时总是深思熟虑的旅游消费者属于 【 】  
A. 胆汁质 B. 多血质  
C. 粘液质 D. 抑郁质
2. 关于对马斯洛需要层次理论的理解,不正确的是 【 】  
A. 人的高级需要是以人的低级需要的满足为前提的  
B. 人的最基本需要只有“安全需要”和“社交需要”两项,其他三项是属于高级需要  
C. 低级需要可以通过外部条件得到满足  
D. 高级需要比低级需要对人更有激励作用
3. 不是内含的心理动机的表现形式是 【 】  
A. 好奇心 B. 自我实现  
C. 社会趋势 D. 闲暇与消遣
4. 旅游者常将天津和北京作为一个整体看待。这在知觉组织性原则中叫 【 】  
A. 接近原则 B. 封闭原则  
C. 相似原则 D. 背景原则
5. 距离摩擦力产生于旅游者对 【 】  
A. 旅游交通的知觉 B. 旅游距离的知觉  
C. 旅游目的地的知觉 D. 旅游时间的知觉

座位号

复核总分

6. 态度一旦形成,就具有一定的稳定性,但态度也有可变性。以下几种情况中不是改变人的态度的主要原因是 【 】  
A. 强迫性服从 B. 时代变迁  
C. 创伤性经历 D. 个人习惯
7. 人格特质论的创始人是 【 】  
A. 弗洛伊德 B. 阿尔波特  
C. 卡特尔 D. 马斯洛
8. 人格中支配理性思维和客观处理信息的部分是 【 】  
A. 父母自我状态 B. 成人自我状态  
C. 儿童自我状态 D. 本我状态
9. 确立旅游服务工作的先决条件是 【 】  
A. 服务人员的心理状态 B. 客人的心理状态  
C. 客我交往 D. 心灵交流
10. 服务工作中服务人员在工作上不热情、不主动、不耐烦,从而使游客产生情绪波动,这被称为 【 】  
A. 感召功能 B. 感化功能  
C. 催化功能 D. “逐客”功能
11. 把游客的需要变成服务以方便于接待的形式所进行的工作是 【 】  
A. 针对性服务 B. 感化  
C. 催化 D. 诱导
12. 从向度上讲,意见沟通渠道可分为 【 】  
A. 正式沟通与非正式沟通 B. 语言沟通与非语言沟通  
C. 工具性沟通与非工具性沟通 D. 单向沟通与双向沟通
13. 属于权力性影响因素的是 【 】  
A. 品格因素 B. 知识因素  
C. 才能因素 D. 资历因素
14. 以下属于旅游服务人员的气质的是 【 】  
A. 感受性、灵敏性不宜过高 B. 忍耐性和情绪兴奋性不能高  
C. 稳重和保守性不能低 D. 可塑性不要强
15. 个人内部因素和外部因素相互作用构成了一个人的行为特征。这个外部因素是 【 】  
A. 物质 B. 环境  
C. 信仰 D. 家庭

qq593777558

http://zk.ikaoti.cn

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个备选项中至少有两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、少选或未选均无分。

16. 旅游者对旅游活动时间的知觉有 【      】  
A. 旅途要快                      B. 游览要慢                      C. 一切活动要准时  
D. 距离要近                      E. 讲解要快速
17. 旅游消费学习的内容包括 【      】  
A. 旅游消费动机的学习                      B. 旅游消费态度的学习  
C. 旅游消费的学习                      D. 减轻购买后疑虑的学习  
E. 旅游消费决策的学习
18. 女性旅游消费者的心理表现为 【      】  
A. 胆怯                      B. 固执                      C. 感情丰富  
D. 主意变化快                      E. 狭窄
19. 客我交往的特殊性表现在 【      】  
A. 不稳定性                      B. 有利性                      C. 偶然性  
D. 个体与群体的兼顺性                      E. 主观性
20. 领导者的影响力受多种因素的影响,它们是 【      】  
A. 行威                      B. 法威                      C. 德威  
D. 理威                      E. 情威

得分	评卷人	复查人

三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

21. 群体行为

22. 自我意识

23. 旅游消费服务

24. 旅游动机

25. 晕轮效应

得分	评卷人	复查人

四、判断分析题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)判断正误,在题后的括号内,正确的划上“√”,错误的划上“×”,并简述理由。

26. “客人就是上帝”是对客人的最高尊称,表示客人总是对的。 (      )

27. 一种旅游行为中只包含一种旅游动机,一种旅游动机却可以导致不同的旅游行为。 (      )

qq593777558

http://zk.ikaoti.cn

28. 在旅游企业中,群体士气是提高生产效率的必要条件,但不是全部条件。  
( )
29. “双因素理论”认为管理者首先应该满足职工的“保健因素”,防止职工消极怠工,产生不满情绪,所以“保健因素”更加重要。  
( )
30. 家庭生命周期之所以是人们旅游决策倾向变化的重要因素,是因为家庭生命周期关系到家庭成员的多种变化。  
( )

得分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 15 分,共 30 分)

31. 试述在什么情况下人们会感知到旅游消费决策的风险以及消除风险的办法。

qq593777558

http://zk.ikaoti.cn

32. 试述服务人员怎样科学地把握服务时间与服务时机的策略。

旅游心理学(专)试卷第7页(共8页)

旅游心理学(专)试卷第8页(共8页)

qq593777558

<http://zk.ikaoti.cn>