

旅游心理学

(课程代码: 00188)

注意事项:

- 1.本试卷分为两部分, 第一部分为选择题, 第二部分为非选择题。
- 2.应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答, 答在试卷上无效。
- 3.涂写部分、画图部分必须使用 2B 铅笔, 书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

一、单项选择题:本大题共 10 小题, 每小题 1 分, 共 10 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的, 请将其选出。

1.在许多游客的知觉中, 认为大连、烟台、青岛和北戴河等景区是同一类型的, 这说明知觉具有

A.相似性

B.封闭性

C.邻近性

D.背景性

2、下列属于“心理中心”型旅游者个性特征的是

A.选择非旅游地区

B.喜欢新奇的旅游场所

C.喜欢不寻常的旅游场所

D.选择熟悉的旅游目的地

3.下列属于青年旅游消费者心理和行为特征的是

A.追求个性

B.注重实用

C.注重理性

D.自尊心强

4.下列处理客人投诉不正确的方式是

A.耐心倾听

B.弄清真相

C.据理力争

D.态度诚恳

5.对旅游服务人员的气质要求，下列说法正确的是

A.感受性要高

B.灵敏性要高

C.忍耐性不能低

D.情绪兴奋性要低

6.在与游客的初次接触中，导游人员的服务态度、办事效率、仪表等会对后续交往行为产生重要影响，这说明导游服务人员应注意

A.要有妥善处理矛盾的应变能力

B.要给游客良好的第一印象

C.具备良好的记忆力

D.具备稳定而灵活的注意力

7.情景归因是把个人行为的根本原因归为外部力量，如

A.环境条件

B.能力

C.兴趣

D.性格

8. “提倡培养职工的主人翁精神”属于动机激励的

A.奖金激励

B.目标激励

C.关怀激励

D.强化激励

9.领导者总是想方设法发挥下属的主动性和团结互助精神，不表现出自己的优越感，而是以群体成员自居，这种领导风格属于

A.放任型

B.民主型

C.事务型

D.超脱型

10.旅游企业领导用人的原则不包括

A.用人之长

B.容人之短

C.严于律入

D.权责分明

二、多项选择题:本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的, 请将其选出, 错选、多选或少选均无分。

11.研究旅游心理学的意义包括

A.有助于旅游事业的发展和服务质量的提高

B.为旅游企业经营管理提供心理依据

C.为开发旅游资源提供心理依据

D.有利于建设高质量的旅游企业职工队伍

E.为科学合理地安排旅游设施提供心理依据

12.学者田中喜一将旅游动机划分为

A.心情的动机

B.身体的动机

C.精神的动机

D.经济的动机

E.疗养的动机

13.从群体性质来看，旅游者从众的原因包括

A.群体的凝聚力强

B.群体气氛和谐

C.智力低者比智力高者易从众

D.自信心差者易从众

E.与人相处依赖性强者易从众

14.下列属于男性旅游消费者一般行为表现特征的有

A.务实

B.粗犷豁达

C.感情丰富

D.坚定刚强

E.主意变化快

15.旅游行业与其他服务行业相比，其特殊性主要体现在

A. 服务行为的独立价值性

B.特殊的时间性价值

C.生产与消费的时间紧密性

D.可观察性

E.对消费的辅助性功能

三、判断题:本大题共 10 小题， 每小题 1 分， 共 10 分。判断下列各题正误， 正确的在答题卡相应位置涂 “A”， 错误的涂 “B”。

16.开放型问卷， 是调查者对所有调查的问题事先给出两个或两个以上的答案， 被调查者只能按调查表的要求选择一个或几个答案。

17.胆汁质人的行为表现为安静、 稳定、 反应迟钝、 沉默寡言， 善于忍耐。

18.旅游目标价值， 是指某一旅游目标 “讨人喜欢” 和 “有吸引力” 的意思。

19.旅游距离和时间增加会使部分旅游者不愿选择此类型旅游， 这是距离和时间对旅游行为的激励作用。

20.成人自我状态是一个人最初形成的自我状态。

21.在美国的社会等级结构中， 上上层是指连续三四代富有的地方名门贵族、 商人、 金融家或高级专业人员。

22.所谓的留有悬念就是把游览对象的程序化介绍，同有关的神话传说结合贯通起来。

23.提高服务语言的表达效果要注意运用动作的力量。

24.果断性是一个人善于迅速地根据情况的变化，采取相应措施的意志特点。

25.书面沟通较为常用的是以文字形式出现的备忘录、简报、书信、便条和通告等。

四、填空题:本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。

26._____是指在旅游活动中通过感官或仪器，有目的、有计划地记录旅游活动中人的行为、动作、表情、言论等方面的表现，分析其内在原因、了解其内心活动的基本规律的方法。

27._____是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物个别属性的反应。

28._____是人们对新奇、出乎意料、变化和不可预见性事物的向往和追求。

29.工作效率与焦虑程度是呈_____曲线关系。

30.一个个体对个人环境中的某个对象的看法和评价是指态度的成分。

31. 是指一个人在其思想、态度和信仰形成时能给他以影响的群体。

32. 是审美对象刺激人的感官而引起的各种感觉与随之而来的总合活动。

33.旅游服务的功能是指良好的服务态度对旅游者所产生的吸引力。

34.仪表是指服务人员的外表，包括服务人员的容貌姿态，者装修饰和。

35. 指群体对成员的吸引力及成员与成员之间的吸引力，含有“向心力”和“内部团结”的双重意义。

五，名词解释题:本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

36.旅游消费者的个性倾向性

37.态度的强度

38.个性

39.榜样激励

40.群体规范

六、简答题:本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分。

41.简述需要的特征。

42.简述文化的特征。

43.简述“父母自我状态”的特点及其行为表现。

44.简述旅游职业对服务人员情感的要求。

45. 简述在旅游企业管理中如何控制职工的不良情绪。

七、论述题:本大题共 1 小题, 每小题 15 分, 共 15 分。

46.论述在旅游消费活动中, 要学习些什么才能解决实际的旅游问题和满足实际的旅游需求?