

浙江省2010年1月高等教育自学考试旅游心理学试题自考 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/648/2021_2022__E6_B5_99_E6_B1_9F_E7_9C_812_c67_648025.htm 浙江省2010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。

1.旅游者在作出旅游决策时，会受到____的双重影响。()A.旅游环境与个性心理特征B.心理过程与个性心理C.心理状态与社会环境D.心理因素与社会因素

2.一位旅游者刚进入饭店就遇到了一位服务态度恶劣的行李员，于是该旅游者就认为这家饭店其它方面的服务肯定很糟糕。这属于()A.首次效应B.晕轮效应C.刻板印象D.经验效应

3.著名的____心理学家亚伯拉罕马斯洛提出了需要层次理论。()A.法国B.德国C.美国D.英国

4.旅游行为的社会限定因素主要指()A.家庭与社会群体B.社会文化与阶层C.经济与闲暇时间D.经济与社会文化

5.由于某饭店服务人员工作热情主动、服务周到，使得许多客人来到这个城市旅游时指定要入住这家饭店，这说明服务态度具有____的功能。()A.满足B.感召C.激化D.刺激

6.美国心理学家赫兹伯格所提出的____是用以研究人们需要的目标或诱因对人的动机作用的理论。()A.成就需要理论B.ERG理论C.需要层次理论D.双因素理论

7.态度形成的基础是()A.认知B.情感C.意向D.客观对象

8.良好的人际关系形成的最初阶段被称为()A.交换阶段B.稳定阶段C.探索阶段D.定向阶段

9.____属于非权力性影响因素。()A.传统因素B.职位因素C.才能因素D.资历因素

10.当服务员发

现客人兴趣不大的时候，应该()A.控制积极性、继续服务B.提高积极性、继续服务C.控制积极性、暂停服务D.提高积极性、暂停服务

二、填空题（本大题共10小题，每空2分，共20分）请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

1.旅游者心理现象包括：心理过程、_____与心理状态。2.知觉的心理定势有首次效应、_____、经验效应和刻板印象。3.现代社会的旅游动机可以分为自我提高 - 社会反常动机与_____两大类。4.态度的_____指赞成或不赞成的力量程度。5.确立旅游服务工作的先决条件是_____。6.社会心理学家孙本文认为在整个人格体系中，主要的人格特质有六个方面，包括智能、意志、_____、应付社会环境、感受社会影响与品格。7.把旅游者的需要变成服务一方便于接待的形式而进行的工作被称为_____。8.旅游职业心理对于服务员意志的要求包括自觉性、_____、自制力、坚韧性。9.学习由三个基本环节构成，即：定向环节、_____和反馈环节。10._____是人们在社会工作和生活中自愿结合而成的团体。

三、名词解释（本大题共5小题，每小题4分，共20分）1.人格2.规范决策3.服务态度4.领导5.组织结构

四、简答题（本大题共5小题，每小题5分，共25分）1.请简述旅游者对旅游时间的知觉要求。2.旅游者一般通过哪几种方法消除风险？3.文化对于旅游消费行为有什么影响？4.请简述处理客人投诉的原则。5.领导的激励功能包括哪些内容？

五、论述题(本大题共15分).....2000年，布朗先生与太太结为夫妇，他们都非常热衷于帆船运动，因此他们在法国的里维埃拉度过了蜜月，但除了帆船和其它一些冒

险活动以外，布朗夫人也比较喜欢参观艺术博物馆，但是由于布朗先生不喜欢，因此布朗夫人选择了放弃.....2002，情况发生了变化，他们有了两个女儿，夫妇间的关系开始恶化，布朗先生依旧沉迷于帆船运动，但布朗夫人放弃了。2008年他们选择到希腊一个小岛的农庄上度假，为了他们的孩子，为了夫妻间的更好地沟通...请回答以下提问：1.什么是家庭生命周期？可以分为哪几个阶段？2.在家庭生命周期的各个不同阶段，对旅游行为会产生什么样的影响？为什么？百考试题收集整理更多信息请访问:百考试题自考论坛，百考试题自考网校，百考试题在线题库 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com