

2022年4月高等教育自学考试全国统一考试

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。

第一部分 选择题

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. 严于律人 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

