西安文理学院成人高等教育学士学位专业主干课程考试

旅游管理专业**《旅游心理学》课程考试大纲**

1. **旅游者的知觉**
2. 掌握知觉的概念及知觉的特性
3. 掌握影响旅游知觉的因素
4. 掌握知觉的心理定势
5. 掌握旅游者的心理过程及旅游者对旅游条件的知觉
6. **旅游者的需要与动机**
7. 掌握需要与动机的概念
8. 掌握需要层次理论
9. 了解需要的单一性、复杂性和多样性
10. 理解旅游动机的过程和旅游动机的激发
11. **旅游者的情绪与情感**
12. 了解情绪情感的概念、表现和分类
13. 掌握旅游者情绪情感的特征
14. 掌握影响旅游者情绪情感的因素
15. **态度与旅游行为**
16. 掌握态度的内涵与特征
17. 掌握态度与旅游决策的关系
18. 掌握态度与旅游偏好的关系
19. 掌握改变旅游者态度的几种常用方法
20. **旅游者个性**
21. 掌握个性的概念、特征和类型
22. 了解个性特征与旅游行为的关系
23. 了解生活方式与旅游行为的关系
24. 掌握自我概念与弗洛伊德的个性学说
25. 了解自我状态与旅游决策的关系
26. **旅游服务心理**
27. 了解旅游者入境时的心理状态及在游览过程中的心理
28. 了解导游的心理品质及导游服务中的心理因素
29. 了解住店客人的需要及旅游者在前厅的一般心理需求
30. 了解前厅服务与客房服务的心理因素
31. 了解旅游者对餐厅的心理需求及餐厅服务心理
32. 掌握抱怨和投诉的心理因素，及对待旅游者抱怨与投诉的态度
33. 了解售后服务及其方法

注：

1.本考试大纲未涉及的内容不作为考试要求

2.考试题型：单项选择题、多项选择题、判断题、名词解释题、简答题

题例

1. 单项选择题（共××题，每题×分，共×分）

1.（ ）是一种强有力的，稳定而深厚的情绪体验。

A．热情； B．心境； C．应激； D．激情

1. 多项选择题（共××题，每题×分，共×分）

1.工具型条件反射发生的三种情况为（ ）。

A．刺激强化； B．惩罚； C．正向强化； D．负向强化

1. 判断题（判断下列题项的正误,正确的打“√”,错误的打“×”,共××题，每题×分，共×分）

1.双趋冲突是指在一个接近—接近的冲突中，一个人必须在两种期望中进行选择。（ ）

1. 名词解释题（共××题，每题×分，共×分）

1.感觉：

1. 简答题（共××题，每题×分，共×分）

1.简述旅游者在游览过程中的心理特点。