

中国地质大学研究生院
硕士研究生入学考试复试《旅游心理学》考试大纲

一、试卷结构

(一) 内容比例

- | | |
|-------------|-------|
| 1. 旅游消费心理 | 约 40% |
| 2. 旅游服务心理 | 约 30% |
| 3. 旅游企业管理心理 | 约 30% |

(二) 题型比例

- | | |
|-------------|-------|
| 1. 简述题 | 约 50% |
| 2. 案例分析与论述题 | 约 50% |

二、其他

旅游心理学

一、旅游心理学概述

考试内容

1. 旅游心理学的研究对象;
2. 旅游心理学的研究任务;
3. 旅游心理学的研究方法;
4. 研究旅游心理学的意义。

考试要求

1. 掌握旅游心理学的研究对象和任务是旅游消费行为、旅游服务行为和旅游企业管理行为。
2. 理解旅游心理学研究对象之间的关系,即:旅游者是旅游活动的主体、旅游业服务的主要对象,旅游者的行为趋向,决定着旅游业的前途命运;旅游服务行为是旅游业的灵魂;
3. 旅游企业管理行为是企业成败的关键。
4. 掌握旅游心理学研究中的基本术语:变量、假设、因果关系、相关关系和相关系数、效度、信度。
5. 掌握旅游心理学研究的基本方法:观察法、调查法、测量法、个案研究、实验法、评价法。

二、旅游消费心理

(一) 知觉与旅游消费行为

考试内容

1. 旅游知觉的基本原理;
2. 旅游活动中的社会知觉;
3. 对旅游条件的知觉。

考试要求

1. 掌握知觉的选择性、知觉的组织性、知觉的解释性;掌握几种能对旅游行为产生影响的知觉心理定势,即:首次效应、晕轮效应、经验效应、刻板印象。
 2. 了解旅游者在旅游活动中对他人的知觉,旅游活动中人际的知觉,旅游活动中自我的知觉。
 3. 掌握旅游者对旅游时间、旅游距离、旅游交通、旅游目的地的知觉特征。
- (二) 动机与旅游消费行为

考试内容

1. 需要与旅游需要;

2. 需要的特点;
3. 马斯洛需要层次理论;
4. 旅游需要产生的条件;
5. 旅游需要的单一性与复杂性;
6. 动机与旅游动机;
7. 动机与需要的联系;
8. 旅游动机类型;
9. 旅游动机的激发。

考试要求

1. 了解人类的各种需要, 掌握马斯洛的需求层次理论。
2. 理解旅游动机的多源性, 掌握旅游动机的主要类型。
3. 掌握现代社会主要的旅游动机。

(三) 态度与旅游消费行为

考试内容

1. 态度, 态度包含的三个因素;
2. 态度的强度;
3. 态度改变的方法, 影响态度改变的因素;
4. 旅游偏好;
5. 旅游决策过程;
6. 影响旅游偏好与决策的因素;
7. 通过改变态度影响旅游行为的手段和方法。

考试要求

1. 掌握态度是由认知、情感、意向三个因素构成的, 比较持久的个人内在心理结构。
2. 了解态度的特征、形成途径和形成阶段。
3. 了解态度和旅游行为一致, 态度和旅游行为不一致两种关系, 并能解释其原因。
4. 掌握态度和旅游决策的关系。
5. 掌握态度和旅游偏好的关系。
6. 掌握改变旅游者态度的几种常用方法。

(四) 人格与旅游消费行为

考试内容

1. 人格特征与旅游行为;
2. 人格类型与旅游行为;
3. 自我意识与旅游行为;
4. 生活方式与旅游行为;
5. 人格结构与旅游决策。

考试要求

1. 了解社会心理学家和人格心理学家关于人格特征的主要描述。
2. 掌握不同人格类型旅游者的旅游行为特点。
3. 了解自我意识是一个人人格的核心部分。个人对自己身心评价所形成的“自我形象”会对个体行为产生巨大影响和推动作用。
4. 了解不同生活方式旅游者的类型。
5. 掌握人格结构新理论中提出的儿童自我状态、父母自我状态、成人自我状态。并依据这一理论分析人格结构是如何影响人的旅游行为。

(五) 社会因素与旅游消费行为

考试内容

1. 旅游消费行为的社会限定因素；
2. 旅游消费行为的社会决定因素。

考试要求

1. 了解经济因素、闲暇时间等因素对旅游消费行为的限定作用。
2. 掌握家庭生命周期、家庭生命周期与旅游行为、家庭生命周期与家庭决策的类型。
3. 社会阶层对旅游行为影响的具体表现。
4. 了解中国文化背景下的旅游行为。

(六) 旅游者的消费决策

考试内容

1. 旅游消费行为的含义；
2. 旅游者消费观念的演进；
3. 旅游消费行为的类型；
4. 旅游消费行为模式；
5. 影响旅游消费行为的因素；
6. 旅游者购买决策过程。

考试要求

1. 理解按决策单位划分的旅游消费行为。
2. 掌握“需求——动机——行为”和“刺激——反应”两种旅游消费行为模式。
3. 掌握文化因素、社会因素和个人因素对旅游者消费行为的影响。
4. 掌握旅游者的购买决策过程：认知需要→收集信息→判断选择→购买决策→购后评价。

三、旅游服务心理

(一) 导游服务心理

考试内容

1. 旅游者对导游服务的心理要求；
2. 旅游者在游览过程中的心理活动分析、游客的心理需求差异；
3. 导游服务的心理策略、旅游气氛的营造。

考试要求

1. 了解导游人员应具备的心理素质和能力。
2. 理解旅游心理气氛的营造和旅客心理需求。
3. 掌握旅客游览服务心理，把握旅游者在游览中的心理特点、情感要求、灵活导游，注重细节、提供针对性服务。

(二) 饭店服务心理

考试内容

1. 宾客对前厅服务的心理需求；
2. 前厅服务的心理策略；
3. 宾客对客房服务的心理需求；
4. 客房服务满足宾客心理需求的方法；
5. 宾客对餐厅服务的心理需求；
6. 餐厅服务满足宾客心理需求的对策；
7. 宾客在会议期间的心理需求；
8. 满足宾客会议心理需求的举措；
9. 宾客在康乐过程中的心理需求；
10. 康乐服务满足宾客需求的措施。

考试要求

1. 了解旅游者对饭店的心理需求，理解旅游者对饭店服务质量的感知模式。
2. 掌握旅客心理需求的个性差异，了解旅客的情绪反映，掌握住店旅客一般心理特征。
3. 掌握宾客对前厅服务的心理需求，提供个性化服务。
4. 掌握宾客对客房的心理需求，提供超常的服务。
5. 掌握宾客对餐厅的心理需求，提供延伸服务。
6. 掌握宾客对康乐的心理需求，提供全面快速的服务。

（三）旅游交通服务心理

考试内容

1. 旅游活动与旅游交通服务；
2. 旅游者对旅游交通的心理需求；
3. 旅游交通服务的心理策略。

考试要求

1. 了解交通、问讯处等旅游服务的心理学知识。
2. 掌握旅游交通服务心理和对策。
3. 优化旅游交通的方法。

（四）旅游购物服务心理

考试内容

1. 旅游者的购物心理；
2. 旅游商品及其心理因素；
3. 旅游购物服务的心理策略。

考试要求

1. 分析旅游者的购买动机。
2. 掌握旅游者对购物服务的心理需求。
3. 旅游者的购物行为分析，把握购物心理。
4. 掌握旅游者购物过程中的情绪活动，提供优质的旅游商品。
5. 掌握销售服务中的心理作用，抓住恰当的销售时机。

（五）旅游售后服务心理

考试内容

1. 旅游售后服务及售后服务方法；
2. 旅游者投诉心理；
3. 旅游售后服务心理。

考试要求

1. 掌握正确处理旅游投诉的方法。
2. 了解引起旅游者投诉的原因。
3. 掌握旅游者投诉时的心理需求。
4. 掌握投诉旅游者心理需求的对策。
5. 掌握售后服务的方式。

四、旅游企业管理心理

（一）旅游企业员工的心理

考试内容

1. 员工的心理健康；
2. 旅游企业员工的个体心理；
3. 旅游企业员工积极性的激励和心理分析；

4. 旅游企业员工的团体心理;
5. 非正式团体的心理分析;
6. 旅游企业员工情绪的调控、沟通;
7. 旅游企业员工挫折与管理。

考试要求

1. 分析旅游企业员工的心理。
2. 了解员工挫折产生的原因,了解员工的心理承受能力。
3. 掌握员工的情绪调控,做好有效沟通。
4. 掌握激励的方式方法。

(二) 旅游企业中的人际关系

考试内容

1. 人际关系概述;
2. 影响人际关系的因素;
3. 人际关系的调节。

考试要求

1. 了解人际关系的含义、功能以及人际关系类型结构的相关研究。
2. 掌握影响人际关系的要素。
3. 掌握并且能够运用人际关系调节的方法。

(三) 旅游企业管理中的领导心理

考试内容

1. 领导与领导艺术;
2. 领导理论;
3. 领导者的心里品质;
4. 领导功效和领导者的影响力;
5. 提高领导艺术的方法。

考试要求

1. 了解领导对实现企业目标的影响。
2. 理解领导风格对调动下属工作积极性的作用。
3. 掌握领导者的艺术和方法。
4. 掌握领导者的基本素质。
5. 掌握领导者的心里品质分析、行为心理分析。

(四) 组织心理

考试内容

1. 组织、组织设计;
2. 组织文化;
3. 组织变革心理;
4. 组织的发展。

考试要求

1. 了解旅游企业的组织结构特点。
2. 分析组织变革对旅游企业的发展和创新的重大意义。
3. 掌握组织变革时心理承受力的策略。
4. 掌握克服组织变革阻力的策略。
5. 掌握组织发展的干预措施。