

# 酒店服务心理

[1] 题型.填空题

[1] 题干.

要想提升酒店的服务水平,了解客人的心理需求,针对需求提供\_\_\_\_服务是最好的途经。

[1] 难易度.易

[1] 选项数.1

[1] A.

个性化

---

[2] 题型.填空题

[2] 题干.

1879年德国心理学家\_\_\_\_在莱比锡大学创立世界上第一个心理学实验室,采用科学的方法对人的心理进行研究,心理学才从其他学科中分离出来成为一门独立的学科。

[2] 难易度.易

[2] 选项数.1

[2] A.

冯特

---

[3] 题型.填空题

[3] 题干.

冯特和铁钦纳等人是\_\_\_心理学派的代表人物。

[3] 难易度.易

[3] 选项数.1

[3] A.

建构主义

---

[4] 题型.填空题

[4] 题干.

斯金纳在\_\_\_的经典条件反射基础上提出了操作性条件反射,认为强化训练是解释机体学习过程的主要机制。

[4] 难易度.易

[4] 选项数.1

[4] A.

巴甫洛夫

---

[5] 题型.填空题

[5] 题干.

唯物主义认为,\_\_\_是第一位的,心理和意识是第二位的。

[5] 难易度.易

[5] 选项数.1

[5] A.

物质

---

[6] 题型.填空题

[6] 题干.

“鼻通于脑,所闻香臭归于脑”,这句话说明心理现象是\_\_\_\_的功能。

[6] 难易度.易

[6] 选项数.1

[6] A.

脑

---

[7] 题型.填空题

[7] 题干.

心理现象与其他现象一样,都是发展变化的,这是酒店服务心理学\_\_\_\_原则的体现。

[7] 难易度.易

[7] 选项数.1

[7] A.

发展性

---

[8] 题型.填空题

[8] 题干.

酒店服务心理学研究中采用较多的是\_\_\_法,即在一种真实的服务场景里观察服务人员与客人的行为、动作等外部表现,并据此分析其心理活动规律。

[8] 难易度.易

[8] 选项数.1

[8] A.

自然观察

---

[9] 题型.填空题

[9] 题干.

感知觉是感觉和知觉的总称,是人对客观世界认识的\_\_\_阶段。

[9] 难易度.易

[9] 选项数.1

[9] A.

初级

---

[10] 题型.填空题

[10] 题干.

感受性一般用\_\_\_来度量。

[10] 难易度.易

[10] 选项数.1

[10] A.

感受阈限

---

[11] 题型.填空题

[11] 题干.

\_\_\_是一种特殊的知觉,是人在特定条件下对客观事物必然产生的某种有固定倾向的受到歪曲的知觉,也就是对客观事物不正确的知觉。

[11] 难易度.易

[11] 选项数.1

[11] A.

错觉

---

[12] 题型.填空题

[12] 题干.

视觉适应包括\_\_\_和暗适应两种。

[12] 难易度.易

[12] 选项数.1

[12] A.

明适应

---

[13] 题型.填空题

[13] 题干.

记忆是过去经验在人脑中的反映,是个体对其经验的识记、保持和  
——。

[13] 难易度.易

[13] 选项数.1

[13] A.

重现

---

[14] 题型.填空题

[14] 题干.

刺激物的\_\_是引起客人无意注意的重要原因。

[14] 难易度.易

[14] 选项数.1

[14] A.

强度

---

[15] 题型.填空题

[15] 题干.

\_\_\_是个体生存发展的必要条件。

[15] 难易度.易

[15] 选项数.1

[15] A.

需要

---

[16] 题型.填空题

[16] 题干.

个性主要包括个性心理\_\_\_和个性心理特征。

[16] 难易度.易

[16] 选项数.1

[16] A.

倾向性

---

[17] 题型.填空题

[17] 题干.

人格结构的最基本层次是\_\_\_\_\_。

[17] 难度.易

[17] 选项数.1

[17] A.

本我

---

[18] 题型.填空题

[18] 题干.

奥尔波特是\_\_\_\_\_论的创始人。

[18] 难度.易

[18] 选项数.1

[18] A.

人格特质

---

[19] 题型.填空题

[19] 题干.

孩子刚出生的时候,最先表现出来的就是\_\_\_\_\_差异。

[19] 难度.易

[19] 选项数.1

[19] A.



## 气质

---

[20] 题型.填空题

[20] 题干.

\_\_\_其实就是通过调动别人来完成既定的任务。

[20] 难易度.易

[20] 选项数.1

[20] A.

## 领导

---

[21] 题型.填空题

[21] 题干.

注意的\_\_\_也称为注意的范围,是指在同一时间内意识所能清楚把握的对象的数量。

[21] 难易度.易

[21] 选项数.1

[21] A.

## 广度

---

[22] 题型.填空题

[22] 题干.

\_\_\_需要是指人类在一定社会环境中对文化、精神等方面的需要。

[22] 难易度.易

[22] 选项数.1

[22] A.

社会

---

[23] 题型.填空题

[23] 题干.

感受性的大小与感觉阈限成\_\_\_比。

[23] 难易度.易

[23] 选项数.1

[23] A.

反

---

[24] 题型.填空题

[24] 题干.

亚里士多德的\_\_\_可以说是世界上第一部心理学著作。

[24] 难易度.易

[24] 选项数.1

[24] A.

灵魂论

---

[25] 题型.填空题

[25] 题干.

感觉阈限是指能引起某种感觉的最\_\_\_\_刺激量。

[25] 难易度.易

[25] 选项数.1

[25] A.

小

---

[26] 题型.单选题

[26] 题干.

( )是科学研究中最原始的方法,也是最基本、应用最广泛的一种研究方法。

[26] 正确答案.D

[26] 难易度.易

[26] 选项数.4

[26] A.

个案法

[26] B.

调查法

[26] C.

实验法

[26] D.

观察法

---

[27] 题型.单选题

[27] 题干.

( )是指按照客观事物发展变化的本来面目,遵照实事求是的精神,对心理活动进行真实的表述和研究。

[27] 正确答案.B

[27] 难易度.易

[27] 选项数.4

[27] A.

系统性原则

[27] B.

客观性原则

[27] C.

发展性原则

[27] D.

伦理性原则

---

[28] 题型.单选题

[28] 题干.

( )的《灵魂论》,可以说是世界上第一部心理学著作。

[28] 正确答案.B

[28] 难易度.易

[28] 选项数.4

[28] A.

苏格拉底

[28] B.

亚里士多德

[28] C.

弗洛伊德

[28] D.

柏拉图

---

[29] 题型.单选题

[29] 题干.

( )心理学派主张研究对人类进步富有意义的问题,关心人的价值和尊严,促进人的自我实现。

[29] 正确答案.C

[29] 难易度.易

[29] 选项数.4

[29] A.

构造主义

[29] B.

精神分析

[29] C.

人本主义

[29] D.

认知

---

[30] 题型.单选题

[30] 题干.

凡是研究人的认识过程的,都属于( )心理学。

[30] 正确答案.D

[30] 难易度.易

[30] 选项数.4

[30] A.

构造主义

[30] B.

精神分析

[30] C.

人本主义

[30] D.

认知

---

[31] 题型.单选题

[31] 题干.

以下感觉不属于内部感觉的是( )。

[31] 正确答案.A

[31] 难易度.易

[31] 选项数.4

[31] A.

皮肤觉

[31] B.

机体觉

[31] C.

平衡觉

[31] D.

运动觉



---

[32] 题型.单选题

[32] 题干.

以下表述不正确的是( )。

[32] 正确答案.C

[32] 难易度.易

[32] 选项数.4

[32] A.

儿童的感受性要比成年人高

[32] B.

女性的感受性比男性高

[32] C.

老年人的感受性随着年龄的增加越来越好

[32] D.

盲人的听觉和触觉比一般人敏锐

---

[33] 题型.单选题

[33] 题干.

当人从光亮处来到暗处,开始什么也看不清,一段时间后才逐渐看清周围事物的轮廓,称为( )。

[33] 正确答案.C

[33] 难易度.易

[33] 选项数.4

[33] A.

明适应

[33] B.

快适应

[33] C.

暗适应

[33] D.

慢适应

---

[34] 题型.单选题

[34] 题干.

去书店购买酒店管理方面的书,凡是封面上印有“酒店”二字的书就很容易被知觉到,这属于知觉的( )。

[34] 正确答案.A

[34] 难易度.易

[34] 选项数.4

[34] A.

选择性

[34] B.

整体性

[34] C.

理解性

[34] D.

恒常性

---

[35] 题型.单选题

[35] 题干.

给动物学家一块动物身上的骨头,他就可以塑造出完整的动物形象来,属于知觉的( )。

[35] 正确答案.B

[35] 难易度.易

[35] 选项数.4

[35] A.

选择性

[35] B.

整体性

[35] C.

理解性

[35] D.

恒常性

---

[36] 题型.单选题

[36] 题干.

( )视觉刺激强,让人觉得活跃、热烈,有朝气,易联想到血液和火炮,有一种生命感、跳动感,还有危险和恐怖的血腥气味的联想。

[36] 正确答案.A

[36] 难易度.易

[36] 选项数.4

[36] A.

红色

[36] B.

黄色

[36] C.

橙色

[36] D.

蓝色

---

[37] 题型.单选题

[37] 题干.

记忆的( )是指记住的事物所保持的时间的长短。

[37] 正确答案.C

[37] 难易度.易

[37] 选项数.4

[37] A.

准备性

[37] B.

准确性

[37] C.

持久性

[37] D.

敏捷性

---

[38] 题型.单选题

[38] 题干.

同一时间内意识所能清楚把握的对象的数量,是指注意的( )。

[38] 正确答案.A

[38] 难易度.易

[38] 选项数.4

[38] A.

广度

[38] B.

稳定性

[38] C.

分配性

[38] D.

转移性

---

[39] 题型.单选题

[39] 题干.

注意的( )是指一个人在一定时间内比较稳定地把注意集中在某一特定的对象与活动的的能力。

[39] 正确答案.B

[39] 难易度.易

[39] 选项数.4

[39] A.

广度

[39] B.

稳定性

[39] C.

分配性

[39] D.

转移性

---

[40] 题型.单选题

[40] 题干.

在基本的味觉中,人们对( )的感觉最快。

[40] 正确答案.D

[40] 难易度.易

[40] 选项数.4

[40] A.

酸

[40] B.

甜

[40] C.

苦

[40] D.

咸



---

[41] 题型.单选题

[41] 题干.

( )是指在观察和调查的基础上,对研究的某些变量进行操纵或控制,创设一定的情境,以探求心理现象的原因、发现规律的研究方法。

[41] 正确答案.C

[41] 难易度.易

[41] 选项数.4

[41] A.

个案法

[41] B.

调查法

[41] C.

实验法

[41] D.

观察法

---

[42] 题型.单选题

[42] 题干.

不同感觉的相互作用有一种特殊的表现,那就是联觉。请问以下哪种颜色容易让人产生甜的感觉?()

[42] 正确答案.C

[42] 难易度.易

[42] 选项数.4

[42] A.

绿色

[42] B.

青色

[42] C.

黄色

[42] D.

蓝色

---

[43] 题型.单选题

[43] 题干.

记忆的( )是指对记忆内容的识记、保持和提取时是否精确的特征。

[43] 正确答案.B

[43] 难易度.易

[43] 选项数.4

[43] A.

准备性

[43] B.

准确性

[43] C.

持久性

[43] D.

敏捷性

---

---

---

---

---

---

---

[49] 题型.判断题

[49] 题干.

抑郁症已经成为当今十大疾病之一。 ( )

[49] 正确答案.A

[49] 难易度.易

[49] 选项数.2

[49] A.正确

[49] B.错误

---

[50] 题型.判断题

[50] 题干.

心理学是研究心理现象及其活动规律的科学,以研究人为主。 ( )

[50] 正确答案.A

[50] 难易度.易

[50] 选项数.2

[50] A.正确

[50] B.错误

---

[51] 题型.判断题

[51] 题干.

亚里士多德的《灵魂论》,可以说是世界上第一部心理学著作,中国古代思想家荀子、王充等也有不少关于心灵的论述。 ( )

[51] 正确答案.A

[51] 难易度.易

[51] 选项数.2

[51] A.正确

[51] B.错误

---

[52] 题型.判断题

[52] 题干.

心理是心脏的机能,具有主观能动性,是主观现实的反映。 ( )

[52] 正确答案.B

[52] 难易度.易

[52] 选项数.2

[52] A.正确

[52] B.错误

---

[53] 题型.判断题

[53] 题干.

美国学者弗登伯格于 1914 年首次提出“酒店员工职业倦怠”一词。 ( )

[53] 正确答案.B

[53] 难易度.易

[53] 选项数.2

[53] A.正确

[53] B.错误

---

[54] 题型.判断题

[54] 题干.

酒店服务离不开服务人员,服务质量的优劣很大程度上取决于酒店服务人员的服务意识和心理素质的高低。 ( )

[54] 正确答案.A

[54] 难易度.易

[54] 选项数.2

[54] A.正确

[54] B.错误

---

[55] 题型.判断题

[55] 题干.

感知觉是感觉和知觉的总称,是人对客观世界认识的初级阶段。 ( )

[55] 正确答案.A

[55] 难易度.易

[55] 选项数.2

[55] A.正确

[55] B.错误

---

[56] 题型.判断题

[56] 题干.

一般认为,成年人的感受性比儿童的感受性高,女性的感受性比男性高,老年人的感受性随着年龄的增加越来越低。 ( )

[56] 正确答案.A

[56] 难易度.易

[56] 选项数.2

[56] A.正确

[56] B.错误

---

[57] 题型.判断题

[57] 题干.

黄色产生甜的感觉,绿色产生酸的感觉。 ( )

[57] 正确答案.A

[57] 难易度.易

[57] 选项数.2

[57] A.正确

[57] B.错误

---

[58] 题型.判断题

[58] 题干.

“入芝兰之室,久而不闻其香;入鲍鱼之肆,久而不闻其臭”体现了嗅觉适应。 ( )

[58] 正确答案.A

[58] 难易度.易

[58] 选项数.2

[58] A.正确

[58] B.错误

---

[59] 题型.判断题

[59] 题干.

没有感觉就没有知觉。 ( )

[59] 正确答案.A

[59] 难易度.易

[59] 选项数.2

[59] A.正确

[59] B.错误

---

[60] 题型.判断题

[60] 题干.

培养良好观察能力的基本途径是经常练习。()

[60] 正确答案.A

[60] 难易度.易

[60] 选项数.2

[60] A.正确

[60] B.错误

---

[61] 题型.判断题

[61] 题干.

记忆与感知一样,都是人脑对客观现实的反映,但记忆要比感知复杂得多。()

[61] 正确答案.A

[61] 难易度.易

[61] 选项数.2

[61] A.正确

[61] B.错误



---

[62] 题型.判断题

[62] 题干.

大脑对瞬时记忆不做加工和重复,形成的痕迹是表浅而活动的,很快就会消失,遗忘后不能恢复。()

[62] 正确答案.A

[62] 难易度.易

[62] 选项数.2

[62] A.正确

[62] B.错误

---

[63] 题型.判断题

[63] 题干.

理解记忆的基本条件是重复。()

[63] 正确答案.B

[63] 难易度.易

[63] 选项数.2

[63] A.正确

[63] B.错误

---

[64] 题型.判断题

[64] 题干.

有助于增强记忆的食物有卷心菜、大豆、牛奶、蛋黄、木耳等。()

[64] 正确答案.A

[64] 难易度.易

[64] 选项数.2

[64] A.正确

[64] B.错误

---

[65] 题型.判断题

[65] 题干.

人的需要是有层次的,一般是先满足最基本的吃、穿、住等,而后才是满足社会和精神需要。()

[65] 正确答案.A

[65] 难易度.易

[65] 选项数.2

[65] A.正确

[65] B.错误

---

[66] 题型.判断题

[66] 题干.

社会需要是心理需要的物质基础,心理需要是社会需要的扩大与提高。()

[66] 正确答案.B

[66] 难易度.易

[66] 选项数.2

[66] A.正确

[66] B.错误

---

[67] 题型.判断题

[67] 题干.

马斯洛是 20 世纪 50 年代中期兴起的行为主义心理学派的主要创始人。()

[67] 正确答案.B

[67] 难易度.易

[67] 选项数.2

[67] A.正确

[67] B.错误

---

[68] 题型.判断题

[68] 题干.

个人的责任心或事业心,在一定条件下都会推动主体产生相应的行为。()

[68] 正确答案.A

[68] 难易度.易

[68] 选项数.2

[68] A.正确

[68] B.错误

---

[69] 题型.判断题

[69] 题干.

古希腊名医希波克拉特提出人体内有四种体液,分别是黄胆汁、血液、黏液、黑胆汁,按照这四种体液在人体中所占比重不同可以将人的气质分为四种不同的类型。 ( )

[69] 正确答案.A

[69] 难易度.易

[69] 选项数.2

[69] A.正确

[69] B.错误

---

[70] 题型.判断题

[70] 题干.

性格是一种十分复杂的心理现象,包括一个人心理的各个不同侧面。 ( )

[70] 正确答案.A

[70] 难易度.易

[70] 选项数.2

[70] A.正确

[70] B.错误

---

[71] 题型.判断题

[71] 题干.

内倾型客人性格外向、活跃、自信,易于接受新鲜事物,喜欢交际,与服务人员和其他客人能够很好地相处。 ( )

[71] 正确答案.B

[71] 难易度.易

[71] 选项数.2

[71] A.正确

[71] B.错误

---

[72] 题型.判断题

[72] 题干.

人的气质虽不相同,但本身并没有好坏之分。 ( )

[72] 正确答案.A

[72] 难易度.易

[72] 选项数.2

[72] A.正确

[72] B.错误

---

[73] 题型.判断题

[73] 题干.

个性是心理学中运用最广泛的术语,在西方又称人格。 ( )

[73] 正确答案.A

[73] 难易度.易

[73] 选项数.2

[73] A.正确

[73] B.错误

---

[74] 题型.简答题

[74] 题干.

简述餐饮服务的特点。

[74] 正确答案.A

[74] 难易度.易

[74] 选项数.1

[74] A.

(1)无形性;(2)一次性;(3)同步性;(4)差异性。

---

[75] 题型.简答题

[75] 题干.

简述引起酒店客人投诉的主观原因。

[75] 正确答案.A

[75] 难易度.易

[75] 选项数.1

[75] A.

(1)不尊重客人;

(2)不一视同仁;

(3)语言欠修养,举止不文明;

(4)工作不负责,服务质量差。

---

[76] 题型.简答题

[76] 题干.

请你谈谈顾客对餐饮卫生的心理需求及服务策略。

[76] 正确答案.A

[76] 难易度.易

[76] 选项数.1

[76] A.

(1)用餐环境卫生

(2)餐饮产品卫生

(3)餐具卫生

(4)服务卫生

---

[77] 题型.简答题

[77] 题干.

简述前厅服务的质量要求。

[77] 正确答案.A

[77] 难易度.易

[77] 选项数.1

[77] A.

(1)服务的规范性、可靠性;

(2)服务的主动性;

(3)知识、能力和态度;

(4)服务过程中的情感投入;

(5)服务的具体性。

---

[78] 题型.简答题

[78] 题干.

简述酒店服务人员出色的能力的具体表现。

[78] 正确答案.A

[78] 难易度.易

[78] 选项数.1

[78] A.

(1)敏锐的观察力;

(2)良好的记忆力;

(3)高超的交际能力;

(4)熟练的服务技能。

---

[79] 题型.单选题

[79] 题干.

( )是科学研究中最原始的方法,也是最基本、应用最广泛的一种研究方法。

[79] 正确答案.D

[79] 答案解析.

D

[79] 难易度.易



[79] 选项数.4

[79] A.

个案法

[79] B.

调查法

[79] C.

实验法

[79] D.

观察法

---

[80] 题型.单选题

[80] 题干.

( )是研究者通过感官或借助于一定的科学仪器,在一定时间内有目的、有计划、系统地直接观察被研究者的外部表现,了解其心理活动,进而分析其心理活动规律的一种方法。

[80] 正确答案.D

[80] 答案解析.D(P14)

[80] 难易度.易

[80] 选项数.4

[80] A.

个案法

[80] B.

调查法

[80] C.

实验法

[80] D.

观察法

---

[81] 题型.单选题

[81] 题干.

( )是指在心理学研究中,采取科学的方式或手段,通过问卷、谈话等方式获取相关资料,在进行数据整理和分析的基础上,间接地了解被调查者心理学活动的方法。

[81] 正确答案.B

[81] 答案解析.

B

[81] 难易度.易

[81] 选项数.4

[81] A.

个案法

[81] B.

调查法

[81] C.

实验法

[81] D.

观察法

---

[82] 题型.单选题

[82] 题干.

( )是指在观察和调查的基础上,对研究的某些变量进行操纵或控制,创设一定的情境,以探求心理现象的原因、发现规律的研究方法。

[82] 正确答案.C

[82] 答案解析.

C

[82] 难易度.易

[82] 选项数.4

[82] A.

个案法

[82] B.

调查法

[82] C.

实验法

[82] D.

观察法

---

[83] 题型.单选题

[83] 题干.( )是收集单个被试各方面的资料以分析其心理活动的方法。

[83] 正确答案.A

[83] 答案解析.A(P16)

[83] 难易度.易

[83] 选项数.4

[83] A.个案法

- [83] B.调查法
- [83] C.实验法
- [83] D.观察法

---

[84] 题型.单选题

[84] 题干.( )是指心理学研究中应遵守社会道德伦理准则,在保护人的身心不受侵犯与伤害的前提下,为促进人的健康发展而进行的研究。

[84] 正确答案.D

[84] 难易度.易

[84] 选项数.4

[84] A.系统性原则

[84] B.客观性原则

[84] C.发展性原则

[84] D.伦理性原则

---

[85] 题型.单选题

[85] 题干.

( )是指心理现象与其他现象一样,都是变化发展的,心理学研究应以发展变化的观点去看待个体的心理问题。

[85] 正确答案.C

[85] 难易度.易

[85] 选项数.4

[85] A.

系统性原则

[85] B.

客观性原则

[85] C.

发展性原则

[85] D.

伦理性原则

---

[86] 题型.单选题

[86] 题干.( )是指应按照事物间普遍联系和整体性的观点去研究、考察人的心理活动和各种心理现象。

[86] 正确答案.A

[86] 难易度.易

[86] 选项数.4

[86] A.系统性原则

[86] B.客观性原则

[86] C.发展性原则

[86] D.伦理性原则

---

[87] 题型.单选题

[87] 题干.( )的《灵魂论》,可以说是世界上第一部心理学著作。

[87] 正确答案.B

[87] 难易度.易

[87] 选项数.4

[87] A.苏格拉底

[87] B.亚里士多德

[87] C.弗洛伊德

[87] D.柏拉图

---

[88] 题型.单选题

[88] 题干.( )年德国心理学家冯特在莱比锡大学创立世界上第一个心理学实验室。

[88] 正确答案.D

[88] 难易度.易

[88] 选项数.4

[88] A.1876

[88] B.1877

[88] C.1878

[88] D.1879

---

[89] 题型.单选题

[89] 题干.

1879年( )心理学家冯特在莱比锡大学创立世界上第一个心理学实验室。

[89] 正确答案.C

[89] 难易度.易

[89] 选项数.4

[89] A.

美国

[89] B.

俄国

[89] C.

德国

[89] D.

英国

---

[90] 题型.单选题

[90] 题干.1879年德国心理学家冯特在( )大学创立世界上第一个心理学实验室。

[90] 正确答案.D

[90] 难易度.易

[90] 选项数.4

[90] A.布朗

[90] B.哥伦比亚

[90] C.耶鲁

[90] D.莱比锡

---

[91] 题型.单选题

[91] 题干.( )心理学派把心理学看成一门纯科学,只研究心理内容本身,研究它的实际存在,不去讨论其意义和功用。

[91] 正确答案.A

[91] 难易度.易

[91] 选项数.4

[91] A.构造主义

[91] B.精神分析



[91] C.人本主义

[91] D.认知

---

[92] 题型.单选题

[92] 题干.

强调人的本能、情欲的、自然的一面,是( )心理学派的最大特点。

[92] 正确答案.B

[92] 难易度.易

[92] 选项数.4

[92] A.

构造主义

[92] B.

精神分析

[92] C.

人本主义

[92] D.

认知

---

[93] 题型.单选题

[93] 题干.( )心理学派主张研究对人类进步富有意义的问题,关心人的价值和尊严,促进人的自我实现。

[93] 正确答案.C

[93] 难易度.易

[93] 选项数.4

[93] A.构造主义

[93] B.精神分析

[93] C.人本主义

[93] D.认知

---

[94] 题型.单选题

[94] 题干.主张心理学家不应只关注人的问题(如焦虑和抑郁),还应该关注人类生活的美好方面,这属于( )心理学流派。

[94] 正确答案.D

[94] 答案解析.不容易被大家所直接认知

( )5.亚里士多德的《灵魂论》,可以说是世界上第一部心理学著作,中国古代思想家荀子、王充等也有不少关于心灵的论述。1879年

( )7.构造主义心理学派把心理学看成一门纯科学,只研究心理内容本身,研究它的实际存在,不去讨论其意义和功用。是脑的机能

( )11.美国学者弗登伯格于1914年首次提出“酒店员工职业倦怠”一词。没有“酒店员工”这个帽子(这几个字)

( )12.客观性原则是指应按照事物之间普遍联系和整体性的观点去研究、考察人的心理活动和各种心理现象

[94] 难易度.易

[94] 选项数.4

[94] A.构造主义

[94] B.精神分析

[94] C.人本主义

[94] D.积极

---

[95] 题型.填空题

[95] 题干.在高星级酒店竞争日益激烈的背景下,\_\_\_成为酒店的核心竞争力。

[95] 难易度.易

[95] 选项数.1

[95] A.高质量服务(优质服务)

---

[96] 题型.填空题

[96] 题干.要想提升酒店的服务水平,了解客人的心理需求,针对需求提供\_\_\_服务是最好的途经。

[96] 难易度.易

[96] 选项数.1

[96] A.个性化

---

[97] 题型.填空题

[97] 题干.抗逆力训练的目标就是提高青少年的“三感”即归属感、效能感和\_\_\_。

[97] 难易度.易

[97] 选项数.1

[97] A.乐观感(P3)

---

[98] 题型.填空题

[98] 题干.

\_\_\_的《灵魂论》可以说是世界上第一部心理学著作。

[98] 难易度.易

[98] 选项数.1

[98] A.

亚里士多德

---

[99] 题型.填空题

[99] 题干.亚里士多德的\_\_\_\_可以说是世界上第一部心理学著作。

[99] 难易度.易

[99] 选项数.1

[99] A.《灵魂论》

---

[100] 题型.填空题

[100] 题干.亚里士多德的《灵魂论》可以说是世界上第一部\_\_\_\_著作。

[100] 难易度.易

[100] 选项数.1

[100] A.心理学

---

[101] 题型.填空题

[101] 题干.\_\_\_\_年德国心理学家冯特在莱比锡大学创立世界上第一个心理学实验室,采用科学的方法对人的心理进行研究,心理学才从其他学科中分离出来成为一门独立的学科。

[101] 难易度.易

[101] 选项数.1

[101] A.1879

---

[102] 题型.填空题

[102] 题干.1879年德国心理学家\_\_\_\_在莱比锡大学创立世界上第一个心理学实验室,采用科学的方法对人的心理进行研究,心理学才从其

他学科中分离出来成为一门独立的学科。

[102] 难易度.易

[102] 选项数.1

[102] A.冯特

---

[103] 题型.填空题

[103] 题干.1879年德国心理学家冯特在\_\_大学创立世界上第一个心理学实验室,采用科学的方法对人的心理进行研究,心理学才从其他学科中分离出来成为一门独立的学科。

[103] 难易度.易

[103] 选项数.1

[103] A.莱比锡

---

[104] 题型.填空题

[104] 题干.

华生、托尔曼、斯金纳等是\_\_心理学派的代表人物。

[104] 难易度.易

[104] 选项数.1

[104] A.

行为主义

---

[105] 题型.填空题

[105] 题干.\_\_心理学派把心理学看成一门纯科学,只研究心理内容本身,研究它的实际存在,不去讨论其意义和功用,因而比较狭隘。

[105] 难易度.易

[105] 选项数.1

[105] A.构造主义

---

[106] 题型.填空题

[106] 题干.斯金纳在\_\_\_\_的经典条件反射基础上提出了操作性条件反射,认为强化训练是解释机体学习过程的主要机制。

[106] 难易度.易

[106] 选项数.1

[106] A.巴甫洛夫

---

[107] 题型.填空题

[107] 题干.\_\_\_\_心理学派的最大的特点就是强调了人的本能的、情欲的、自然性的一面,首次阐述了潜意识的作用。

[107] 难易度.易

[107] 选项数.1

[107] A.精神分析

---

[108] 题型.填空题

[108] 题干.\_\_\_\_心理学派主张研究对人类进步富有意义的问题,关心人的价值和尊严,促进人的自我实现。

[108] 难易度.易

[108] 选项数.1

[108] A.人本主义

---

[109] 题型.填空题

[109] 题干.目前西方心理学界通常所指的认知心理学,是指\_\_\_\_的认知心理学,也就是信息加工心理学。

[109] 难易度.易

[109] 选项数.1

[109] A.狭义

---

[110] 题型.填空题

[110] 题干.

唯心主义认为,心理是\_\_\_\_的表现,是不依赖物质而存在的灵魂活动的结果。

[110] 难度.易

[110] 选项数.1

[110] A.

宇宙精神

---

[111] 题型.填空题

[111] 题干.唯物主义认为,\_\_\_\_是第一性的,心理和意识是第二位的。

[111] 难度.易

[111] 选项数.1

[111] A.物质

---

[112] 题型.填空题

[112] 题干.\_\_\_\_是脑的机能,是人脑对客观世界的主观能动反映。

[112] 难度.易

[112] 选项数.1

[112] A.心理

---

[113] 题型.填空题

[113] 题干.古希腊哲学家亚里士多德认为\_\_\_\_是思想和感觉的器官。

[113] 难度.易

[113] 选项数.1

[113] A.心脏(P7)

---

[114] 题型.填空题

[114] 题干.狼孩和野孩说明一个人脱离了\_\_\_\_,就不能产生正常人的心理。

[114] 难易度.易

[114] 选项数.1

[114] A.社会

---

[115] 题型.填空题

[115] 题干.

主张不应该只关注人的问题,还应关注人类生活的美好方面是\_\_\_\_心理学。

[115] 难易度.易

[115] 选项数.1

[115] A.

积极

---

[116] 题型.填空题

[116] 题干.美国学者\_\_\_\_于 1914 年首次提出“职业倦怠”一词。

[116] 难易度.易

[116] 选项数.1

[116] A.弗登伯格

---



[117] 题型.填空题

[117] 题干.美国学者弗登伯格于\_\_\_\_年首次提出“职业倦怠”一词。

[117] 难易度.易

[117] 选项数.1

[117] A.1914

---

[118] 题型.填空题

[118] 题干.

美国学者弗登伯格于 1974 年首次提出\_\_\_\_一词。

[118] 难易度.易

[118] 选项数.1

[118] A.

职业倦怠

---

[119] 题型.填空题

[119] 题干.\_\_\_\_是指酒店从业人员在酒店服务工作中因长期持续付出情感,并与他人发生各种矛盾冲突而产生挫折感,并最终表现出情绪和行为等方面的机能失调现象。

[119] 难易度.易

[119] 选项数.1

[119] A.酒店职业倦怠

---

[120] 题型.填空题

[120] 题干.\_\_\_\_原则是指按照客观事物发展变化的本来面目,遵照实事求是的精神,对心理活动进行真实的表述和研究。

[120] 难度度.易

[120] 选项数.1

[120] A.客观性

---

[121] 题型.填空题

[121] 题干.\_\_\_\_原则是指应按照事物间普遍联系和整体性的观点去研究、考察人的心理活动和各种心理现象。

[121] 难度度.易

[121] 选项数.1

[121] A.系统性

---

[122] 题型.填空题

[122] 题干.心理现象与其他现象一样,都是发展变化的,这是酒店服务心理学\_\_\_\_原则的体现。

[122] 难度度.易

[122] 选项数.1

[122] A.发展性

---

[123] 题型.填空题

[123] 题干.\_\_\_\_原则是指心理学研究中应遵守社会道德伦理准则,在保护人的身心不受侵犯与伤害的前提下,为促进人的健康发展而进行的研究。

[123] 难度度.易

[123] 选项数.1

[123] A.伦理性

---

[124] 题型.填空题

[124] 题干.\_\_\_\_是科学研究中最原始的方法,也是最基本、应用最广泛的一种研究方法。

[124] 难度度.易

[124] 选项数.1

[124] A.观察法

---

[125] 题型.填空题

[125] 题干.酒店服务心理学研究中采用较多的是\_\_\_法,即在一种真实的服务场景里观察服务人员与客人的行为、动作等外部表现,并据此分析其心理活动规律。

[125] 难易度.易

[125] 选项数.1

[125] A.自然观察

---

[126] 题型.填空题

[126] 题干.\_\_\_法在酒店服务心理学研究中是常用的一种方法,通过谈话或问卷的方式,可以非常直接地了解客人及服务人员的心理状况和需求。

[126] 难易度.易

[126] 选项数.1

[126] A.调查

---

[127] 题型.填空题

[127] 题干.\_\_\_法是指观察和调查的基础上,对研究的某些变量进行操纵或控制,创设一定的情境,以探求心理现象的原因、发现规律的研究方法。

[127] 难易度.易

[127] 选项数.1

[127] A.实验

---

[128] 题型.填空题

[128] 题干.\_\_\_法是收集单个被试各方面的资料以分析其心理活动的方法。

[128] 难度度.易

[128] 选项数.1

[128] A.个案

---

[129] 题型.填空题

[129] 题干.心理学的研究方法体系包括\_\_\_\_方法论、一般科学方法论和具体研究方法三个层次。

[129] 难度度.易

[129] 选项数.1

[129] A.哲学

---

[130] 题型.填空题

[130] 题干.心理学的研究方法体系包括哲学方法论、\_\_\_\_方法论和具体研究方法三个层次。

[130] 难度度.易

[130] 选项数.1

[130] A.一般科学

---

[131] 题型.填空题

[131] 题干.

心理学的研究方法体系包括哲学方法论、一般科学方法论和\_\_\_\_三个层次。

[131] 难度度.易

[131] 选项数.1

[131] A.

具体研究方法

---

[132] 题型.简答题

[132] 题干.根据对人的心理活动系统的描述,可以将人的心理现象大致分为哪几部分?

[132] 正确答案.A

[132] 难易度.易

[132] 选项数.1

[132] A.心理现象大致分为心理过程、心理状态以及个性心理等。

(P4)

---

[133] 题型.简答题

[133] 题干.心理学主要有哪些流派,各自的代表人物是?

[133] 正确答案.A

[133] 难易度.易

[133] 选项数.1

[133] A.构造主义,代表人物是冯特、铁钦纳;行为主义,代表人物是华生、托尔曼、斯金纳;格式塔,代表人物是魏特曼;精神分析,代表人物是弗洛伊德;人本主义,代表人物是马斯洛、罗杰斯;认知,代表人物是奈瑟。(P5-6)

---

[134] 题型.简答题

[134] 题干.简述心理的本质。

[134] 正确答案.A

[134] 难易度.易

[134] 选项数.1

[134] A.心理是脑的机能;心理是客观现实的反映;心理具有主观能动性和个体差异性。(P7)

---

[135] 题型.简答题

[135] 题干.酒店服务心理学研究什么?

[135] 正确答案.A  
[135] 难易度.易  
[135] 选项数.1  
[135] A.酒店服务心理学研究酒店消费者、酒店员工、酒店管理人员的心理。(P9-10)

---

[136] 题型.简答题  
[136] 题干.为什么要研究酒店服务心理?  
[136] 正确答案.A  
[136] 难易度.易  
[136] 选项数.1  
[136] A.更好地为客人提供服务;有利于酒店员工队伍的稳定及素质的提高;促进酒店的长远发展;提升我国酒店业的经营管理水平。(P10-11)

---

[137] 题型.简答题  
[137] 题干.简述酒店服务心理学的研究原则。  
[137] 正确答案.A  
[137] 难易度.易  
[137] 选项数.1  
[137] A.客观性原则;系统性原则;发展性原则;伦理性原则。(P13-14)

---

[138] 题型.简答题  
[138] 题干.简述酒店服务心理学的研究方法。  
[138] 正确答案.A  
[138] 难易度.易  
[138] 选项数.1  
[138] A.观察法;调查法;实验法;个案法。(P14-16)

---

[139] 题型.简答题

[139] 题干.对于酒店消费者的心理研究大体可以包括几个方面?

[139] 正确答案.A

[139] 难易度.易

[139] 选项数.1

[139] A.研究酒店消费者决策、购买及消费酒店产品过程中的心理活动;研究酒店消费者个性心理特征对消费行为的影响;研究社会环境因素对酒店消费者心理及行为的影响;研究酒店市场营销对消费者心理及行为的影响;研究酒店消费群体的心理及行为。(P9)

---

[140] 题型.简答题

[140] 题干.观察法可以分为哪些形式(至少写出三种类型)?

[140] 正确答案.A

[140] 难易度.易

[140] 选项数.1

[140] A.按是否借助仪器设备分为直接观察法和间接观察法;按是否参与被观察者的活动分为参与观察和非参与观察;按是否对观察对象实施干预和控制分为自然观察和实验观察;根据观察内容是否有统一设计的、有一定结构的观察项目和要求分为结构观察和无结构观察;根据观察内容是否连续完整及观察记录方式的不同分为叙述观察、取样观察和评价观察。(P14)

---

[141] 题型.简答题

[141] 题干.心理学实验可以分为哪些类型?

[141] 正确答案.A

[141] 难易度.易

[141] 选项数.1

[141] A.根据研究目的不同分为探索性和验证性实验;根据实验情境的不同分为实验室实验和现场试验;根据实验设计不同分为单因素实验和多因素实验等等。(P15)

---

[142] 题型.简答题

[142] 题干.请你谈谈观察法的优缺点。

[142] 正确答案.A

[142] 难易度.易

[142] 选项数.1

[142] A.观察法是在正常环境下对酒店服务人员或客人的外部活动进行观察,被观察者并不知情,因此其表现比较自然,观察所获得的资料比较真实可靠,运用这种方法比较简易,花费也相对低廉。但在进行观察时,观察者要被动地等待所要观察的事件的出现,有一定的局限性,而且只有当研究的问题从被观察者外部的行动即能说明时,才适宜应用观察法。另外,观察法的操作看似简单,但对操作者的要求较高,只有经过严格训练的人才能有效运用。(P15)

---

[143] 题型.简答题

[143] 题干.请你谈谈调查法的优缺点。

[143] 正确答案.A

[143] 难易度.易

[143] 选项数.1

[143] A.调查法分为问卷调查和访问调查两种方式。问卷调查是研究者根据实际需要,设计出问题表格让被调查者自行填写以收集资料的一种方法。这种方法具有向多人同时收集同类型资料的优点。缺点是发出去的调查表难以全部收回,只能得到被调查者对问题的相对完整的答案。访问调查是一种以面对面的方式向被调查者提出问题进行调查的方法,灵活性强、回答率高且遗漏率少,在访谈过程中还可以参照非言语行为,缺点是花费时间长,费用高,对研究者要求高,由于个体原因容易导致访谈偏差。(P15)

---

[144] 题型.简答题

[144] 题干.请你谈谈实验法的优缺点。



[144] 正确答案.A

[144] 难易度.易

[144] 选项数.1

[144] A.实验法能够通过一系列的操纵和控制措施,从复杂因素的相互关系、相互作用中将自变量对因变量的作用分离开来,进而揭示和确认有关变量之间的因果关系。其主要不足在于实验研究中对变量的操纵难免受到人为影响,且无法排除所有的无关变量。(P15-16)

---

[145] 题型.简答题

[145] 题干.请你谈谈个案法的优缺点。

[145] 正确答案.A

[145] 难易度.易

[145] 选项数.1

[145] A.深入的个案研究可以使人们获得有益的启示,然而个案可能是非典型的,个案研究可能会产生误导,个案法所收集到的资料往往缺乏可靠性,其研究结果也可能只适合于个别情况。(P16)

## 六、案例分析

20世纪50年代末,美国威斯康星大学动物心理学家哈里·哈洛做了一系列实验,将刚出生的小猴子和猴妈妈及同类隔离开。一些小猴子与母猴分开喂养后,虽然身体上没有什么疾病,行为上却出现了一系列不正常现象。观察发现,小猴子对盖在笼子地板上的绒布产生了极大的依恋。它们躺在上面,用自己的小爪子紧紧地抓着绒布,如果把绒布拿走,它

---

[146] 题型.简答题

[146] 题干.当前我国农村有大量留守儿童,其心理健康问题日益突出,许多留守儿童亲情缺失,心理扭曲,人格异化。针对这种现象,运用心理学知识,谈谈如何解决他们的心理健康问题。

[146] 正确答案.A

[146] 难易度.易

[146] 选项数.1

[146] A.略(能自圆其说,言之有理即可得分;同时能结合材料,理论联系实际。)

---

[147] 题型.判断题

[147] 题干.感知觉是感觉和知觉的总称,是人对客观世界认识的初级阶段。

[147] 正确答案.A

[147] 难易度.易

[147] 选项数.2

[147] A.正确

[147] B.错误

---

[148] 题型.判断题

[148] 题干.“我对这家酒店的感觉很不错”,这里的“感觉”的意思与心理学的专有名词意思一样。

[148] 正确答案.B

[148] 难易度.易

[148] 选项数.2

[148] A.正确

[148] B.错误

---

[149] 题型.判断题

[149] 题干.通过眼睛看到物体的颜色属于听觉,通过耳朵听到物体发出的声音属于皮肤觉。

[149] 正确答案.B

[149] 难易度.易

[149] 选项数.2

[149] A.正确

[149] B.错误

---

[150] 题型.判断题

[150] 题干.外部感觉包括运动觉、听觉、味觉、视觉等,是由机体以外的客观刺激引起反映外界事物个别属性的感觉。

[150] 正确答案.B

[150] 难易度.易

[150] 选项数.2

[150] A.正确

[150] B.错误

---

[151] 题型.判断题

[151] 题干.感受性的大小与感觉阈限成正比。

[151] 正确答案.B

[151] 难易度.易

[151] 选项数.2

[151] A.正确

[151] B.错误

---

[152] 题型.判断题

[152] 题干.一般认为,成年人的感受性比儿童的感受性高,女性的感受性比男性高,老年人的感受性随着年龄的增加越来越低。

[152] 正确答案.A

[152] 难易度.易

[152] 选项数.2

[152] A.正确

[152] B.错误

---

[153] 题型.判断题

[153] 题干.盲人的听觉和触觉比一般人敏锐,这是因为他们经常使用和练习的结果,这说明人的感受性可以通过练习不断得到提高。

[153] 正确答案.A

[153] 难易度.易

[153] 选项数.2

[153] A.正确

[153] B.错误

---

[154] 题型.判断题

[154] 题干.适应既可以引起感受性提高,也可以引起感受性降低。

[154] 正确答案.A

[154] 难易度.易

[154] 选项数.2

[154] A.正确

[154] B.错误

---

[155] 题型.判断题

[155] 题干.黄色产生甜的感觉,绿色产生酸的感觉。

[155] 正确答案.A

[155] 难易度.易

[155] 选项数.2

[155] A.正确

[155] B.错误

---

[156] 题型.判断题

[156] 题干.红、橙、黄色产生冷的感觉,绿、青、蓝产生暖的感觉。

[156] 正确答案.B

[156] 难易度.易

[156] 选项数.2

[156] A.正确

[156] B.错误

---

[157] 题型.判断题

[157] 题干.“入芝兰之室,久而不闻其香;入鲍鱼之肆,久而不闻其臭”体现了嗅觉适应。

[157] 正确答案.A

[157] 难易度.易

[157] 选项数.2

[157] A.正确

[157] B.错误

---

[158] 题型.判断题

[158] 题干.触觉的适应较快,如戴手表的人平时不觉得手腕上有重物。

[158] 正确答案.A

[158] 难易度.易

[158] 选项数.2

[158] A.正确

[158] B.错误

---

[159] 题型.判断题

[159] 题干.人的面部特征是人们感知人体外貌最强的刺激部分,只要认得人的面部特征,不管其发型、服饰等如何变化,只要面部没有变化,就不会认错人。

[159] 正确答案.A

[159] 难易度.易

[159] 选项数.2

[159] A.正确

[159] B.错误

---

[160] 题型.判断题

[160] 题干.没有感觉就没有知觉。

[160] 正确答案.A

[160] 难易度.易

[160] 选项数.2

[160] A.正确

[160] B.错误

---

[161] 题型.判断题

[161] 题干.在四种基本味觉中,人对咸味感觉最快,对苦味感觉最慢。

[161] 正确答案.A

[161] 难易度.易

[161] 选项数.2

[161] A.正确

[161] B.错误

---

[162] 题型.判断题

[162] 题干.知觉的选择性既受知觉对象特点的影响,又受知觉者本人主观因素的影响,如兴趣、态度、爱好、情绪、知识经验、观察能力或分析能力等。

[162] 正确答案.A

[162] 难易度.易

[162] 选项数.2

[162] A.正确

[162] B.错误

---

[163] 题型.判断题

[163] 题干.培养良好观察能力的基本途径是经常练习。

[163] 正确答案.A

[163] 难易度.易

[163] 选项数.2

[163] A.正确

[163] B.错误

---

[164] 题型.判断题

[164] 题干.紫色具有包容和侵占性,衬托高贵的气质,也可以流露不可征服的霸气。

[164] 正确答案.B

[164] 难易度.易

[164] 选项数.2

[164] A.正确

[164] B.错误

---

[165] 题型.判断题

[165] 题干.黑色具合优美高雅、雍容华贵的气度。

[165] 正确答案.B

[165] 难易度.易

[165] 选项数.2

[165] A.正确

[165] B.错误

---

[166] 题型.判断题

[166] 题干.红色视觉刺激强,让人觉得活跃、热烈,有朝气;在人们的观念中,红色往往与吉祥、好运、喜庆相联系,它成为一种节日、庆祝活动的常用色。

[166] 正确答案.A

[166] 难易度.易

[166] 选项数.2

[166] A.正确

[166] B.错误

---

[167] 题型.填空题

[167] 题干.感知觉是感觉和知觉的总称,是人对客观世界认识的\_\_\_\_阶段。

[167] 难易度.易

[167] 选项数.1

[167] A.初级

---

[168] 题型.填空题

[168] 题干.感受性一般用\_\_\_\_来度量。

[168] 难易度.易

[168] 选项数.1

[168] A.感受阈限

---

[169] 题型.填空题

[169] 题干.感觉阈限是指能引起某种感觉的最\_\_\_\_刺激量。

[169] 难易度.易

[169] 选项数.1

[169] A.小

---

[170] 题型.填空题

[170] 题干.感受性的大小与感觉阈限成\_\_\_\_比。

[170] 难易度.易

[170] 选项数.1

[170] A.反

---

[171] 题型.填空题

[171] 题干.\_\_\_\_是一种特殊的知觉,是人在特定条件下对客观事物必然产生的某种有固定倾向的受到歪曲的知觉,也就是对客观事物不正确的知觉。

[171] 难易度.易



[171] 选项数.1

[171] A.错觉

---

[172] 题型.填空题

[172] 题干.视觉适应包括\_\_\_和暗适应两种。

[172] 难易度.易

[172] 选项数.1

[172] A.明适应

---

[173] 题型.填空题

[173] 题干.某一感觉系统的技能丧失后而由其他感觉系统的技能来弥补的现象,就是感觉的\_\_\_作用。

[173] 难易度.易

[173] 选项数.1

[173] A.代偿

---

[174] 题型.填空题

[174] 题干.进程前的等待比进程中的等待感觉时间\_\_\_。

[174] 难易度.易

[174] 选项数.1

[174] A.长

---

[175] 题型.填空题

[175] 题干.培养良好观察能力的基本途经是经常\_\_\_。

[175] 难易度.易

[175] 选项数.1

[175] A.经常练习

---

[176] 题型.填空题

[176] 题干.\_\_\_色兼具红色和黄色的优点,明度柔和,使人感到温暖又

明快。

[176] 难易度.易

[176] 选项数.1

[176] A.橙

---

[177] 题型.单选题

[177] 题干.以下感觉不属于内部感觉的是( )。

[177] 正确答案.A

[177] 难易度.易

[177] 选项数.4

[177] A.皮肤觉

[177] B.机体觉

[177] C.平衡觉

[177] D.运动觉

---

[178] 题型.单选题

[178] 题干.以下表述不正确的是( )。

[178] 正确答案.C

[178] 难易度.易

[178] 选项数.4

[178] A.儿童的感受性要比成年人高

[178] B.女性的感受性比男性高

[178] C.老年人的感受性随着年龄的增加越来越好

[178] D.盲人的听觉和触觉比一般人敏锐

---

[179] 题型.单选题

[179] 题干.当人从光亮处来到暗处,开始什么也看不清,一段时间后  
才逐渐看清周围事物的轮廓,称为( )。

[179] 正确答案.C

[179] 难易度.易

[179] 选项数.4

[179] A.明适应

[179] B.快适应

[179] C.暗适应

[179] D.慢适应

---

[180] 题型.单选题

[180] 题干.当人从暗处来到光亮处,刚开始会觉得目眩,看不清周围的东西,几秒钟以后才逐渐看清周围的物体,称为( )。

[180] 正确答案.A

[180] 难易度.易

[180] 选项数.4

[180] A.明适应

[180] B.快适应

[180] C.暗适应

[180] D.慢适应

---

[181] 题型.单选题

[181] 题干.不同感觉的相互作用有一种特殊的表现,那就是联觉。请问以下哪种颜色容易让人产生甜的感觉?()

[181] 正确答案.C

[181] 难易度.易

[181] 选项数.4

[181] A.绿色

[181] B.青色

[181] C.黄色

[181] D.蓝色

---

[182] 题型.单选题

[182] 题干.不同感觉的相互作用有一种特殊的表现,那就是联觉。请

问以下哪种颜色容易让人产生酸的感觉?()

[182] 正确答案.A

[182] 难易度.易

[182] 选项数.4

[182] A.绿色

[182] B.青色

[182] C.黄色

[182] D.蓝色

---

[183] 题型.单选题

[183] 题干.去书店购买酒店管理方面的书,凡是封面上印有“酒店”二字的书就很容易被知觉到,这属于知觉的( )。

[183] 正确答案.A

[183] 难易度.易

[183] 选项数.4

[183] A.选择性

[183] B.整体性

[183] C.理解性

[183] D.恒常性

---

[184] 题型.单选题

[184] 题干.对于长住酒店的客人,不论客人每天的装扮如何变化,熟悉他的服务员都能很容易地将其认出,属于知觉的( )。

[184] 正确答案.D

[184] 难易度.易

[184] 选项数.4

[184] A.选择性

[184] B.整体性

[184] C.理解性

[184] D.恒常性

---

[185] 题型.单选题

[185] 题干.给动物学家一块动物身上的骨头,他就可以塑造出完整的动物形象来,属于知觉的( )。

[185] 正确答案.B

[185] 难易度.易

[185] 选项数.4

[185] A.选择性

[185] B.整体性

[185] C.理解性

[185] D.恒常性

---

[186] 题型.单选题

[186] 题干.从事酒店服务的人员由于长时间和客人接触,会比较准确地辨认出客人的身份、职业等,属于知觉的( )。

[186] 正确答案.C

[186] 难易度.易

[186] 选项数.4

[186] A.选择性

[186] B.整体性

[186] C.理解性

[186] D.恒常性

---

[187] 题型.单选题

[187] 题干.在基本的味觉中,人们对( )的感觉最快。

[187] 正确答案.D

[187] 难易度.易

[187] 选项数.4

[187] A.酸

[187] B.甜

[187] C.苦

[187] D.咸

---

[188] 题型.单选题

[188] 题干.在基本的味觉中,人们对( )的感觉最慢。

[188] 正确答案.C

[188] 难易度.易

[188] 选项数.4

[188] A.酸

[188] B.甜

[188] C.苦

[188] D.咸

---

[189] 题型.单选题

[189] 题干.( )是人与人第一次交往中给人留下的印象,在对方的头脑中形成并占据着主导地位的效应。

[189] 正确答案.A

[189] 难易度.易

[189] 选项数.4

[189] A.优先效应

[189] B.近因效应

[189] C.刻板效应

[189] D.光环效应

---

[190] 题型.单选题

[190] 题干.( )属于极端的冷色,具有沉静和理智的特性,容易让人产生清澈、超脱、远离世俗的感觉。

[190] 正确答案.D

[190] 难易度.易

[190] 选项数.4

- [190] A.红色
  - [190] B.黄色
  - [190] C.橙色
  - [190] D.蓝色
- 

[191] 题型.单选题

[191] 题干.( )明度柔和,使人感到温暖又明快,容易引起营养、香甜的联想。

- [191] 正确答案.C
  - [191] 难易度.易
  - [191] 选项数.4
  - [191] A.红色
  - [191] B.黄色
  - [191] C.橙色
  - [191] D.蓝色
- 

[192] 题型.单选题

[192] 题干.( )有很强的光明感,使人感到明快和纯洁,同时又使人感到空虚、贫乏和不健康。

- [192] 正确答案.B
  - [192] 难易度.易
  - [192] 选项数.4
  - [192] A.红色
  - [192] B.黄色
  - [192] C.橙色
  - [192] D.蓝色
- 

[193] 题型.单选题

[193] 题干.( )视觉刺激强,让人觉得活跃、热烈,有朝气,易联想到血液和火炮,有一种生命感、跳动感,还有危险和恐怖的血腥气味的联想。

[193] 正确答案.A

[193] 难易度.易

[193] 选项数.4

[193] A.红色

[193] B.黄色

[193] C.橙色

[193] D.蓝色

---

[194] 题型.单选题

[194] 题干.( ) 具备优美高雅、雍容华贵的气度。

[194] 正确答案.B

[194] 难易度.易

[194] 选项数.4

[194] A.绿色

[194] B.紫色

[194] C.黑色

[194] D.白色

---

[195] 题型.单选题

[195] 题干.( ) 具有平衡人类心境的作用,与人的生命相吻合,是易于被接受的色彩。

[195] 正确答案.A

[195] 难易度.易

[195] 选项数.4

[195] A.绿色

[195] B.紫色

[195] C.黑色

[195] D.白色

---



[196] 题型.单选题

[196] 题干.( )具有包容和侵占性,衬托高贵的气质,也可以流露出不可征服的霸气。

[196] 正确答案.C

[196] 难易度.易

[196] 选项数.4

[196] A.绿色

[196] B.紫色

[196] C.黑色

[196] D.白色

---

[197] 题型.简答题

[197] 题干.外部感觉包括哪些?

[197] 正确答案.A

[197] 难易度.易

[197] 选项数.1

[197] A.嗅觉、听觉、视觉、味觉、肤觉。(P23)

---

[198] 题型.简答题

[198] 题干.内部感觉主要有哪几种?

[198] 正确答案.A

[198] 难易度.易

[198] 选项数.1

[198] A.平衡觉、运动觉、机体觉。

---

[199] 题型.简答题

[199] 题干.感觉有什么规律?

[199] 正确答案.A

[199] 难易度.易

[199] 选项数.1

[199] A.感觉的适应性;感觉的相互作用;感觉的实践性。

---

[200] 题型.简答题

[200] 题干.知觉可以分为哪些类别?

[200] 正确答案.A

[200] 难易度.易

[200] 选项数.1

[200] A.根据正确与否分为正确知觉和错觉;根据其主要作用的感觉器官分为视知觉、听知觉、触知觉、嗅知觉和味知觉;根据知觉对象不同分为物体知觉和社会知觉。(P25)

---

[201] 题型.简答题

[201] 题干.物体知觉包括哪些内容?

[201] 正确答案.A

[201] 难易度.易

[201] 选项数.1

[201] A.空间知觉、时间知觉、运动知觉。

---

[202] 题型.简答题

[202] 题干.社会知觉包括哪些内容?

[202] 正确答案.A

[202] 难易度.易

[202] 选项数.1

[202] A.对他人的知觉、对自己的知觉、对人与人之间关系的知觉。

---

[203] 题型.简答题

[203] 题干.知觉有哪些特性?

[203] 正确答案.A

- [203] 难易度.易
- [203] 选项数.1
- [203] A.知觉的选择性;知觉的整体性;知觉的理解性;知觉的恒常性。

- 
- [204] 题型.简答题
- [204] 题干.简述感知觉的区别和联系。
- [204] 正确答案.A
- [204] 难易度.易
- [204] 选项数.1
- [204] A.两者都是对直接作用于感觉器官的事物的反映,都是人类认识世界的初级形式,反映的是事物的外部特征和外部联系。两者之间既有区别又有联系,它们是不同的心理过程,前者反映的是事物个别属性,后者反映的是事物整体属性,感觉仅依赖个别感觉器官的活动,知觉依赖多种感觉器官的联合活动,知觉要比感觉更加复杂。知觉是在感觉的基础上产生的,没有感觉就没有知觉。(P27)

- 
- [205] 题型.简答题
- [205] 题干.酒店应该如何给客人留下良好的第一印象?
- [205] 正确答案.A
- [205] 难易度.易
- [205] 选项数.1
- [205] A.酒店要在建筑风格方面突出自己的特色,在内部设施、装潢方面适应客人的心理需要,服务人员要仪容整洁、衣着得体,热情好客,力求给客人留下良好的第一印象,为后续的对客服务工作打下良好的基础。(P31)

- 
- [206] 题型.简答题
- [206] 题干.酒店服务人员应如何培养良好的服务态度?
- [206] 正确答案.A

[206] 难易度.易

[206] 选项数.1

[206] A.首先,酒店服务人员应牢固树立“宾客至上,服务第一”的专业意识;其次,酒店服务人员在服务工作中应热爱本职工作,热爱自己的服务对象;另外,酒店服务人员在为各种不同类型的客人服务时,要有耐心;最后,要将服务工作做得细致入微、面面俱到、周密妥帖。(P36)

---

[207] 题型.简答题

[207] 题干.如何培养良好的观察力?

[207] 正确答案.A

[207] 难易度.易

[207] 选项数.1

[207] A.首先,要有明确的观察目的;其次,根据目的制订出可行的观察计划;最后,要在观察中细心体会,多动脑,观察之后要及时总结,多和经验丰富的同事、领导进行交流。(P37)

---

[208] 题型.简答题

[208] 题干.对客人进行准确感知,具体要注意观察哪几个方面?

[208] 正确答案.A

[208] 难易度.易

[208] 选项数.1

[208] A.观察客人的衣着服饰;观察客人的面部表情;观察客人的体型、肤色;观察客人手势、走路姿态等动作;观察客人的语言交流;观察客人的行李、用具及生活习惯。

---

[209] 题型.单选题

[209] 题干.长时记忆是指保持时间在( )分钟以上,甚至终身的记忆。

[209] 正确答案.A

[209] 难易度.易

[209] 选项数.4

- [209] A.1
- [209] B.2
- [209] C.3
- [209] D.4

---

[210] 题型.单选题

[210] 题干.记忆的( )是指一个人在识记事物时的速度方面的特征。

[210] 正确答案.D

[210] 难易度.易

[210] 选项数.4

[210] A.准备性

[210] B.准确性

[210] C.持久性

[210] D.敏捷性

---

[211] 题型.单选题

[211] 题干.记忆的( )是指记住的事物所保持的时间的长短。

[211] 正确答案.C

[211] 难易度.易

[211] 选项数.4

[211] A.准备性

[211] B.准确性

[211] C.持久性

[211] D.敏捷性

---

[212] 题型.单选题

[212] 题干.记忆的( )是指对记忆内容的识记、保持和提取时是否精确的特征。

[212] 正确答案.B

[212] 难易度.易

[212] 选项数.4

[212] A.准备性

[212] B.准确性

[212] C.持久性

[212] D.敏捷性

---

[213] 题型.单选题

[213] 题干.记忆的( )是指能够根据自己的需要,从已识记的知识储备中迅速而准确地提取所需要的信息的性能。

[213] 正确答案.A

[213] 难易度.易

[213] 选项数.4

[213] A.准备性

[213] B.准确性

[213] C.持久性

[213] D.敏捷性

---

[214] 题型.单选题

[214] 题干.同一时间内意识所能清楚把握的对象的数量,是指注意的( )。

[214] 正确答案.A

[214] 难易度.易

[214] 选项数.4

[214] A.广度

[214] B.稳定性

[214] C.分配性

[214] D.转移性

---

[215] 题型.单选题

[215] 题干.根据新任务主动把注意从一个对象转移到另一个对象上

是指注意的( )。

[215] 正确答案.D

[215] 难易度.易

[215] 选项数.4

[215] A.广度

[215] B.稳定性

[215] C.分配性

[215] D.转移性

---

[216] 题型.单选题

[216] 题干.人在同时进行两种或多种活动时,能够把注意指向不同的对象是指注意的( )。

[216] 正确答案.C

[216] 难易度.易

[216] 选项数.4

[216] A.广度

[216] B.稳定性

[216] C.分配性

[216] D.转移性

---

[217] 题型.单选题

[217] 题干.注意的( )是指一个人在一定时间内比较稳定地把注意集中在某一特定的对象与活动的的能力。

[217] 正确答案.B

[217] 难易度.易

[217] 选项数.4

[217] A.广度

[217] B.稳定性

[217] C.分配性

[217] D.转移性

---

[218] 题型.判断题

[218] 题干.记忆与感知一样,都是人脑对客观现实的反映,但记忆要比感知复杂得多。

[218] 正确答案.A

[218] 难易度.易

[218] 选项数.2

[218] A.正确

[218] B.错误

---

[219] 题型.判断题

[219] 题干.记是指大脑根据当前外界传入的信息的情况迅速提取大脑储存的相关信息经验,结合外界传入的信息,生成某种心理行为反应或应答的过程。

[219] 正确答案.B

[219] 答案解析.是“忆”(P44)

[219] 难易度.易

[219] 选项数.2

[219] A.正确

[219] B.错误

---

[220] 题型.判断题

[220] 题干.逻辑记忆是以事物的具体形象为主要的记忆类型。

[220] 正确答案.B

[220] 难易度.易

[220] 选项数.2

[220] A.正确

[220] B.错误

---



[221] 题型.判断题

[221] 题干.大脑对瞬时记忆不做加工和重复,形成的痕迹是表浅而活动的,很快就会消失,遗忘后不能恢复。

[221] 正确答案.A

[221] 难易度.易

[221] 选项数.2

[221] A.正确

[221] B.错误

---

[222] 题型.判断题

[222] 题干.有意记忆不需要做出任何记忆的意志努力,不用采取任何记忆方法的记忆。

[222] 正确答案.B

[222] 难易度.易

[222] 选项数.2

[222] A.正确

[222] B.错误

---

[223] 题型.判断题

[223] 题干.根据记忆内容的变化,可以将记忆分为视觉记忆、听觉记忆、嗅觉记忆、味觉记忆、肤觉记忆以及混合记忆等。

[223] 正确答案.B

[223] 难易度.易

[223] 选项数.2

[223] A.正确

[223] B.错误

---

[224] 题型.判断题

[224] 题干.理解记忆的基本条件是重复。

[224] 正确答案.B

[224] 难易度.易

[224] 选项数.2

[224] A.正确

[224] B.错误

---

[225] 题型.判断题

[225] 题干.记忆的准备性是指对记忆内容的识记、保持和提取时是否精确的特征。

[225] 正确答案.B

[225] 难易度.易

[225] 选项数.2

[225] A.正确

[225] B.错误

---

[226] 题型.判断题

[226] 题干.有助于增强记忆的食物有卷心菜、大豆、牛奶、蛋黄、木耳等。

[226] 正确答案.A

[226] 难易度.易

[226] 选项数.2

[226] A.正确

[226] B.错误

---

[227] 题型.判断题

[227] 题干.指向性和集中性是注意的两个基本特性。

[227] 正确答案.A

[227] 难易度.易

[227] 选项数.2

[227] A.正确

[227] B.错误

---

[228] 题型.判断题

[228] 题干.人在注意时,呼吸常常是轻缓而均匀,有一定的节律。

[228] 正确答案.A

[228] 难易度.易

[228] 选项数.2

[228] A.正确

[228] B.错误

---

[229] 题型.判断题

[229] 题干.一般来说,孩子的注意广度要比成年人小,但是通过不断有意识训练,可以得到提高。

[229] 正确答案.A

[229] 难易度.易

[229] 选项数.2

[229] A.正确

[229] B.错误

---

[230] 题型.判断题

[230] 题干.无意注意不需要个人的意志努力,所以无意注意属于消极注意。

[230] 正确答案.A

[230] 难易度.易

[230] 选项数.2

[230] A.正确

[230] B.错误

---

[231] 题型.填空题

[231] 题干.记忆是过去经验在人脑中的反映,是个体对其经验的识记、保持和\_\_\_。

[231] 难度度.易

[231] 选项数.1

[231] A.重现

---

[232] 题型.填空题

[232] 题干.机械记忆的基本条件是\_\_\_\_\_。

[232] 难度度.易

[232] 选项数.1

[232] A.重复

---

[233] 题型.填空题

[233] 题干.刺激物的\_\_\_\_\_是引起客人无意注意的重要原因。

[233] 难度度.易

[233] 选项数.1

[233] A.强度

---

[234] 题型.填空题

[234] 题干.注意的\_\_\_\_\_是指根据新的任务,主动地把注意从一个对象转移到另一个对象上。

[234] 难度度.易

[234] 选项数.1

[234] A.转移

---

[235] 题型.填空题

[235] 题干.注意的\_\_\_\_\_是指人在同时进行两种或多种活动时,能够把注意指向不同的对象。

[235] 难度度.易

[235] 选项数.1

[235] A.分配

---

[236] 题型.填空题

[236] 题干.注意的稳定性也称为注意的\_\_\_\_,是指一个人在一定时间内比较稳定地把注意集中于某一特定的对象与活动的的能力。

[236] 难易度.易

[236] 选项数.1

[236] A.持久性

---

[237] 题型.填空题

[237] 题干.注意的\_\_\_\_也称为注意的范围,是指在同一时间内意识所能清楚把握的对象的数量。

[237] 难易度.易

[237] 选项数.1

[237] A.广度

---

[238] 题型.填空题

[238] 题干.所谓\_\_\_\_,从心理学上看,就是指人们关注一个主题、一个事件、一种行为和多种信息的持久度。

[238] 难易度.易

[238] 选项数.1

[238] A.注意力

---

[239] 题型.填空题

[239] 题干.集中性和\_\_\_\_,是注意的两个基本特征。

[239] 难易度.易

[239] 选项数.1

[239] A.指向性

---

[240] 题型.填空题

[240] 题干.\_\_\_\_也称为操作记忆或工作记忆,保持时间不超过 1 分钟,常与一定的操作动作相联系,操作结束,准确的记忆内容也就消失。

- [240] 难易度.易
- [240] 选项数.1
- [240] A.短时记忆

---

[241] 题型.简答题

[241] 题干.根据人在注意过程中的目的性和意志努力程度的不同,可以将注意分为哪些类型?

- [241] 正确答案.A
- [241] 难易度.易
- [241] 选项数.1
- [241] A.无意注意;有意注意;有意后注意。(P53)

---

[242] 题型.简答题

[242] 题干.注意有哪几种主要功能?

- [242] 正确答案.A
- [242] 难易度.易
- [242] 选项数.1
- [242] A.选择功能;保持功能;调节监督功能。(P54)

---

[243] 题型.简答题

[243] 题干.注意力具有哪几种品质?

- [243] 正确答案.A
- [243] 难易度.易
- [243] 选项数.1
- [243] A.广度、稳定性、分配性、转移性。

---

[244] 题型.简答题

[244] 题干.影响客人无意注意的因素有哪些?

- [244] 正确答案.A
- [244] 难易度.易

[244] 选项数.1

[244] A.引起客人无意注意的因素很多,除了酒店本身某些特点会给予客人特别的刺激外,还与客人自身的需要、兴趣、态度及身体状态有关。(P57)

---

[245] 题型.简答题

[245] 题干.如何培养酒店服务人员良好的注意品质?

[245] 正确答案.A

[245] 难易度.易

[245] 选项数.1

[245] A.保持注意的稳定性;扩大注意的范围;提高注意的分配能力。

---

[246] 题型.简答题

[246] 题干.根据内容的变化,可以将记忆分为哪些类型?

[246] 正确答案.A

[246] 难易度.易

[246] 选项数.1

[246] A.形象记忆、抽象记忆、情绪记忆和运动记忆。

---

[247] 题型.简答题

[247] 题干.根据感觉器官的不同,可以将记忆分为哪些类型?

[247] 正确答案.A

[247] 难易度.易

[247] 选项数.1

[247] A.视觉记忆、听觉记忆、嗅觉记忆、味觉记忆、肤觉记忆和混合记忆。

---

[248] 题型.简答题

[248] 题干.根据保持时间的长短,可以将记忆分为哪些类型?

[248] 正确答案.A

[248] 难易度.易

[248] 选项数.1

[248] A.瞬时记忆、短时记忆和长时记忆。

---

[249] 题型.简答题

[249] 题干.记忆具有哪些品质?

[249] 正确答案.A

[249] 难易度.易

[249] 选项数.1

[249] A.敏捷性;持久性;准备性;准确性。(P47)

---

[250] 题型.简答题

[250] 题干.如何提高一个人的记忆力?

[250] 正确答案.A

[250] 难易度.易

[250] 选项数.1

[250] A.记忆前要有明确的目的;记忆时要有良好的心理状态;对记忆内容要有浓厚的兴趣;记忆过程中保持高度的注意力;记忆后及时复习,防止遗忘;掌握科学的记忆方法。

---

[251] 题型.简答题

[251] 题干.如何提高一个人的注意力?

[251] 正确答案.A

[251] 难易度.易

[251] 选项数.1

[251] A.养成良好的睡眠习惯;学会自我减压;运用积极目标的力量;善于排除外界干扰;善于排除内心的干扰;培养对某件事情的兴趣。(P55)

---

[252] 题型.简答题

[252] 题干.如何保持注意的稳定性?



[252] 正确答案.A

[252] 难易度.易

[252] 选项数.1

[252] A.理解活动的目的、任务的重要意义;培养自己对工作的兴趣;排除来自外界刺激物的干扰和自身机体的某些状态干扰。(P59)

---

[253] 题型.判断题

[253] 题干.马斯洛是 20 世纪 50 年代中期兴起的行为主义心理学派的主要创始人。

[253] 正确答案.B

[253] 答案解析.人本主义

[253] 难易度.易

[253] 选项数.2

[253] A.正确

[253] B.错误

---

[254] 题型.判断题

[254] 题干.个人的责任心或事业心,在一定条件下都会推动主体产生相应的行为。

[254] 正确答案.A

[254] 难易度.易

[254] 选项数.2

[254] A.正确

[254] B.错误

---

[255] 题型.填空题

[255] 题干.\_\_\_\_是个体生存发展的必要条件。

[255] 难易度.易

[255] 选项数.1

[255] A.需要

---

[256] 题型.填空题

[256] 题干.人的需要是有\_\_\_的,通常来讲,人总是先满足最基本的生理需要,如吃、穿、住等,而后是满足社会和精神需要,如社交、爱等。

[256] 难易度.易

[256] 选项数.1

[256] A.层次

---

[257] 题型.填空题

[257] 题干.生理需要又称\_\_\_需要,是人类对维持生命和繁衍后代的必要条件的要求,它源于生命现象本身,包括对阳光、空气、水、食物、衣物、睡眠、安全、性等的需要。

[257] 难易度.易

[257] 选项数.1

[257] A.自然

---

[258] 题型.填空题

[258] 题干. \_\_\_需要是指人类在一定社会环境中对文化、精神等方面的需要。

[258] 难易度.易

[258] 选项数.1

[258] A.社会

---

[259] 题型.填空题

[259] 题干. \_\_\_理论是最早出现的行为动力理论。

[259] 难易度.易

[259] 选项数.1

[259] A.本能(P69)

---

[260] 题型.填空题

[260] 题干.酒店服务有三重境界,第一重是“眼中有服务,心中无服务”,这是我们日常所说的没有\_\_\_的服务。

[260] 难易度.易

[260] 选项数.1

[260] A.灵魂

---

[261] 题型.填空题

[261] 题干.酒店在进行文化建设过程中必须树立“\_\_\_”的核心理念。

[261] 难易度.易

[261] 选项数.1

[261] A.以人为本(P80)

---

[262] 题型.填空题

[262] 题干.两个上帝是指\_\_\_视员工为上帝和员工视客人为上帝。

[262] 难易度.易

[262] 选项数.1

[262] A.管理者(P80)

---

[263] 题型.简答题

[263] 题干.请简述需要的几大特点。

[263] 正确答案.A

[263] 难易度.易

[263] 选项数.1

[263] A.指向性;发展性;异同性;层次性;周期性。

---

[264] 题型.简答题

[264] 题干.对人的各种需要,学术界有不同的分类方法,常见的有哪几种?

[264] 正确答案.A

[264] 难易度.易

[264] 选项数.1

[264] A.常见的有三种:按照需要起源分类分为生理需要和社会需要;按照需要对象分类分为物质需要和精神需要;按照需要的显现程度分类分为现实需要和潜在需要。

---

[265] 题型.简答题

[265] 题干.马斯洛把人类多种多样的需要分为哪几个层次?

[265] 正确答案.A

[265] 难易度.易

[265] 选项数.1

[265] A.五个层次即心理需要、安全需要、社交需要、尊重需要以及自我实现的需要。

---

[266] 题型.简答题

[266] 题干.动机可以分为哪些类型?

[266] 正确答案.A

[266] 难易度.易

[266] 选项数.1

[266] A.根据起源分为生理性动机和社会性动机;根据原因分为内在动机和外在动机;根据对行为所起作用的大小和地位分类分为主导动机和辅助动机;根据动机引起行为与目标之间的远近关系分类分为近景性动机和远景性动机。(P68-69)

---

[267] 题型.简答题

[267] 题干.动机的功能有哪些?

[267] 正确答案.A

[267] 难易度.易

[267] 选项数.1

[267] A.激活动能;导向功能;调节与维持功能。

---

[268] 题型.简答题

[268] 题干.简述酒店客人需要的特点。

[268] 正确答案.A

[268] 难易度.易

[268] 选项数.1

[268] A.多样性;指向性;主动性;发展性。(P71)

---

[269] 题型.简答题

[269] 题干.简述酒店服务的三重境界及其主要内容。

[269] 正确答案.A

[269] 难易度.易

[269] 选项数.1

[269] A.第一重是“眼中有服务,心中无服务”;第二重是“眼中有服务,心中有服务”;第三重是“眼中无服务,心中也无服务”。

---

[270] 题型.简答题

[270] 题干.酒店客人的动机主要分为哪些类型?

[270] 正确答案.A

[270] 难易度.易

[270] 选项数.1

[270] A.经济实惠的动机;享受的动机;审美的动机;人际交往的动机;方便快捷的动机;声望的动机;安全的动机;好奇的动机;健康的动机。

---

[271] 题型.简答题

[271] 题干.如何激发酒店客人的消费动机?

[271] 正确答案.A

[271] 难易度.易

[271] 选项数.1

[271] A.努力开发特色鲜明的酒店产品;设计更为人性化的酒店设施;加大酒店宣传的力度,树立现代酒店营销观念;加强酒店文化建设,优化酒店服务质量。(P79-80)

---

[272] 题型.简答题

[272] 题干.开发酒店产品应该遵循哪些原则?

[272] 正确答案.A

[272] 难易度.易

[272] 选项数.1

[272] A.创新性原则;个性化原则;民族性原则。(P79)

---

[273] 题型.简答题

[273] 题干.如何理解“客人永远是对的”?

[273] 正确答案.A

[273] 难易度.易

[273] 选项数.1

[273] A.要以顾客为上帝,要把对让给客人。

---

[274] 题型.填空题

[274] 题干.个性主要包括个性心理\_\_\_\_和个性心理特征。

[274] 难易度.易

[274] 选项数.1

[274] A.倾向性

---

[275] 题型.填空题

[275] 题干.人格结构的最基本层次是\_\_\_\_\_。

[275] 难易度.易

[275] 选项数.1

[275] A.本我(86)

---

[276] 题型.填空题

[276] 题干.\_\_\_\_是指人格中的意识结构部分,也就是现实状态下的自己。

[276] 难易度.易

[276] 选项数.1

[276] A.自我

---

[277] 题型.填空题

[277] 题干.\_\_\_\_是自己心里的完美自己,是人格结构中代表理想的部分。

[277] 难易度.易

[277] 选项数.1

[277] A.超我

---

[278] 题型.填空题

[278] 题干.奥尔波特是\_\_\_\_论的创始人。

[278] 难易度.易

[278] 选项数.1

[278] A.人格特质

---

[279] 题型.填空题

[279] 题干.加拿大心理学家埃里克·伯恩于 20 世纪 50 年代提出人格结构的\_\_\_\_分析。

[279] 难易度.易

[279] 选项数.1

[279] A.PAC

---

[280] 题型.填空题

[280] 题干.孩子刚出生的时候,最先表现出来的就是\_\_\_\_差异。

[280] 难度度.易

[280] 选项数.1

[280] A.气质(P90)

---

[281] 题型.填空题

[281] 题干.先天\_\_\_因素是个性形成和发展的生理基础。

[281] 难度度.易

[281] 选项数.1

[281] A.遗传

---

[282] 题型.填空题

[282] 题干.环境因素主要包括社会环境和\_\_\_环境。

[282] 难度度.易

[282] 选项数.1

[282] A.家庭

---

[283] 题型.填空题

[283] 题干.\_\_\_是个性形成和发展的主要途径。

[283] 难度度.易

[283] 选项数.1

[283] A.社会实践

---

[284] 题型.判断题

[284] 题干.古希腊名医希波克拉特提出人体内有四种体液,分别是黄胆汁、血液、黏液、黑胆汁,按照这四种体液在人体中所占比重不同可以将人的气质分为四种不同的类型。

[284] 正确答案.A

[284] 难度度.易

[284] 选项数.2



[284] A.正确

[284] B.错误

---

[285] 题型.判断题

[285] 题干.性格是一种十分复杂的心理现象,包括一个人心理的各个不同侧面。

[285] 正确答案.A

[285] 难易度.易

[285] 选项数.2

[285] A.正确

[285] B.错误

---

[286] 题型.判断题

[286] 题干.顺从型客人善于独立思考,不受外界和他人的影响,这类客人自信心比较强。

[286] 正确答案.B

[286] 答案解析.独立者即独立型客人

[286] 难易度.易

[286] 选项数.2

[286] A.正确

[286] B.错误

---

[287] 题型.判断题

[287] 题干.内倾型客人性格外向、活跃、自信,易于接受新鲜事物,喜欢交际,与服务人员和其他客人能够很好地相处。

[287] 正确答案.B

[287] 答案解析.外倾型(P100)

[287] 难易度.易

[287] 选项数.2

[287] A.正确

[287] B.错误

---

[288] 题型.判断题

[288] 题干.人的气质虽不相同,但本身并没有好坏之分。

[288] 正确答案.A

[288] 难易度.易

[288] 选项数.2

[288] A.正确

[288] B.错误

---

[289] 题型.判断题

[289] 题干.中心特质是一个人最典型、最具概括性的特质,代表整个人格,往往只有一个。

[289] 正确答案.B

[289] 答案解析.首要特质

[289] 难易度.易

[289] 选项数.2

[289] A.正确

[289] B.错误

---

[290] 题型.判断题

[290] 题干.弗洛伊德的人格结构理论是以本能性欲为核心构成的,他认为个性由本我、自我、超我三部分构成。

[290] 正确答案.A

[290] 难易度.易

[290] 选项数.2

[290] A.正确

[290] B.错误

---

[291] 题型.判断题  
[291] 题干.个性是心理学中运用最广泛的术语,在西方又称人格。  
[291] 正确答案.A  
[291] 难易度.易  
[291] 选项数.2  
[291] A.正确  
[291] B.错误

---

[292] 题型.简答题  
[292] 题干.请问个性的主要特征是?  
[292] 正确答案.A  
[292] 难易度.易  
[292] 选项数.1  
[292] A.稳定性;整体性;独特性;社会制约。(P85)

---

[293] 题型.简答题  
[293] 题干.简述弗洛伊德的人格结构理论的主要内容。  
[293] 正确答案.A  
[293] 难易度.易  
[293] 选项数.1  
[293] A.本我、自我、超我

---

[294] 题型.简答题  
[294] 题干.简述奥尔波特的人格特质理论的主要内容。  
[294] 正确答案.A  
[294] 难易度.易  
[294] 选项数.1  
[294] A.奥尔波特是人格特质的创始人,其将人的特质分为首要特质、中心特质和次要特质三类。(P86-87)

---

[295] 题型.简答题

[295] 题干.简述卡特尔的人格特质论的主要内容。

[295] 正确答案.A

[295] 难易度.易

[295] 选项数.1

[295] A.卡特尔应用因素分析法来探讨人格特质,并认为构成人格的特质彼此不是松散存在的,而是作为整体的机能相互关联的,他用特质的阶层来表示人格构造即第一层次和第二层次。第一层次包括个别特质与共同特质,第二层次包括表面特质和根源特质。卡特尔认为,在每个人身上都具备 16 种特质,只有在不同人身上的表现有程度上的差异。

(P87)

---

[296] 题型.简答题

[296] 题干.简述伯恩的人格分析理论的主要内容。

[296] 正确答案.A

[296] 难易度.易

[296] 选项数.1

[296] A.伯恩在 20 世纪 50 年代提出人格结构的 PAC 分析。PAC 分析理论中,P 代表父母或家长自我状态,A 代表成人自我状态,C 代表儿童自我状态,由自然的情感、思维和行动构成。(P87)

---

[297] 题型.简答题

[297] 题干.请你谈谈影响个性形成的主要因素。

[297] 正确答案.A

[297] 难易度.易

[297] 选项数.1

[297] A.先天遗传因素;环境因素;社会实践因素。(P88)

---

[298] 题型.简答题

[298] 题干.请简述胆汁质气质类型的行为特征。

[298] 正确答案.A

[298] 难易度.易

[298] 选项数.1

[298] A.直率、热情,精力旺盛,情绪易于冲动和心境变化剧烈;有理想,有抱负,有独立见解,反应迅速,行为果断,表里如一,在言语、面部表现和体态上都给人以热情直爽的印象。(P91)

---

[299] 题型.简答题

[299] 题干.请简述多血质气质类型的行为特征。

[299] 正确答案.A

[299] 难易度.易

[299] 选项数.1

[299] A.活泼,好动,敏感,反应迅速;喜欢与人交往,注意力容易转移,兴趣广泛但容易变换,具有较强的外倾性,肯动脑筋,主意多,常表现出机敏的能力和较高的活动效率。

---

[300] 题型.简答题

[300] 题干.请简述黏液质气质类型的行为特征。

[300] 正确答案.A

[300] 难易度.易

[300] 选项数.1

[300] A.安静,稳重,反应缓慢,沉默寡言,情绪不易外露,注意稳定但难于转移,善于忍耐;凡事力求稳妥,深思熟虑,有较强的自我克制能力,严格遵守规章制度。

---

[301] 题型.简答题

[301] 题干.请简述抑郁质气质类型的行为特征。

[301] 正确答案.A

[301] 难易度.易

[301] 选项数.1

[301] A.孤僻,行动迟缓,体验深刻,善于观察别人不易察觉到的事物,兴趣爱好不广,有孤僻的表现,常比别人更感疲倦,在困难的局面下常表现出怯懦、自卑和优柔寡断。(P91)

---

[302] 题型.简答题

[302] 题干.针对胆汁质类型的客人,酒店服务人员应该怎么办?

[302] 正确答案.A

[302] 难易度.易

[302] 选项数.1

[302] A.讲究效率,服务尽可能迅速;服务态度友好,耐心,语气温和,避免和他们发生冲突;在客人住店期间和离店时,要经常提醒他们不要遗忘物品,全心全意为客人服务;向他们积极推荐酒店新开设的服务项目或新菜肴。(P92)

---

[303] 题型.简答题

[303] 题干.针对多血质类型的客人,酒店服务人员应该怎么办?

[303] 正确答案.A

[303] 难易度.易

[303] 选项数.1

[303] A.主动沟通;多安排新奇刺激有趣的酒店服务项目;服务主动高效,避免呆板;对客人的提问要有耐心,对待客人的热情要诚恳。

---

[304] 题型.简答题

[304] 题干.针对黏液质类型的客人,酒店服务人员应该怎么办?

[304] 正确答案.A

[304] 难易度.易

[304] 选项数.1

[304] A.在其消费期间,尽量实行无干扰服务;尽量安排环境比较安静的房间或楼层;遇到问题应主动沟通;服务方式要有度,不可以过于热情。

---

[305] 题型.简答题

[305] 题干.针对抑郁质类型的客人,酒店服务人员应该怎么办?

[305] 正确答案.A

[305] 难易度.易

[305] 选项数.1

[305] A.尊重谨慎,注意细节服务;多征求他们的意见,重视他们的意见;在消费期间要多关心他们,但不能过度热情;尽量安排周围比较安静的客房,但是不冷僻,便于服务员随时关注。(P93)

---

[306] 题型.简答题

[306] 题干.人的性格特征指性格的各个不同方面的特征,它主要包括哪几个方面的内容?

[306] 正确答案.A

[306] 难易度.易

[306] 选项数.1

[306] A.性格的理性特性、情绪特性、意志和态度特征。

---

[307] 题型.简答题

[307] 题干.简述性格意志特征的主要内容。

[307] 正确答案.A

[307] 难易度.易

[307] 选项数.1

[307] A.对行为目的明确程度;对行为自觉控制水平;在紧急或困难情况下的表现;在长期工作和学习中的表现。(P98)

---

[308] 题型.简答题

[308] 题干.简述性格态度特征的主要内容。

[308] 正确答案.A

[308] 难易度.易

[308] 选项数.1

[308] A.对社会和他人的态度;对工作和学习的态度;对自己的态度。

---

[309] 题型.简答题

[309] 题干.酒店客人可以分为哪些类型?

[309] 正确答案.A

[309] 难易度.易

[309] 选项数.1

[309] A.按照酒店客人心理机能的强弱分类,分为理智型客人、情绪型客人和意志型客人;按照酒店客人心理活动的倾向性分类,分为内倾型客人和外倾型客人;按照酒店客人的独立程度分类,分为独立型客人和顺从型客人。

---

[310] 题型.简答题

[310] 题干.针对理智型客人,酒店服务员要怎么做?

[310] 正确答案.A

[310] 难易度.易

[310] 选项数.1

[310] A.态度要尊重,换位思考;当提供给客人的服务项目发生变动时,要与其商量,积极听取其意见,通过摆事实讲道理的方式说服;在推荐酒店服务项目时,要详细介绍,主动沟通,听从客人的决定。(P99)

---

[311] 题型.简答题

[311] 题干.针对情绪型客人,酒店服务员要怎么做?

[311] 正确答案.A

[311] 难易度.易

[311] 选项数.1

[311] A.尽量推荐新奇、参与性高的酒店服务项目;在服务过程中,动之以情,用“情”来感化他们;主动跟其沟通,及时了解他们的想法。

---



[312] 题型.简答题

[312] 题干.针对意志型客人,酒店服务员要怎么做?

[312] 正确答案.A

[312] 难易度.易

[312] 选项数.1

[312] A.有自信,先发制人,获得他们的信任;多推荐具有挑战性,能够满足其成就感的酒店服务项目。

---

[313] 题型.简答题

[313] 题干.针对内倾型客人,酒店服务员要怎么做?

[313] 正确答案.A

[313] 难易度.易

[313] 选项数.1

[313] A.在客人消费期间,积极主动与其沟通,了解其内心真实想法;营造一个轻松自由的酒店环境;遇到变动,应该主动跟其沟通,耐心解释,尊重他们的意见;事先弄清楚客人的具体安排并尽量提供其所需的各种服务。

---

[314] 题型.简答题

[314] 题干.针对外倾型客人,酒店服务员要怎么做?

[314] 正确答案.A

[314] 难易度.易

[314] 选项数.1

[314] A.对其进行宣传时,把重点放在酒店新奇特等方面;在产品设计和提供服务上要创新,设计富有个性化;在提供服务期间,多听取他们的意见,引导发挥他们的积极性。(P100)

---

[315] 题型.简答题

[315] 题干.针对独立型客人,酒店服务员要怎么做?

[315] 正确答案.A

[315] 难易度.易

[315] 选项数.1

[315] A.遇事主动跟其商量,充分发挥其在团队中的领导作用;重视其提出的问题,积极有效地解决问题;创造一个能够充分发挥他们主动性的氛围,营造一个相对自由的酒店环境。

---

[316] 题型.简答题

[316] 题干.针对顺从型客人,酒店服务员要怎么做?

[316] 正确答案.A

[316] 难易度.易

[316] 选项数.1

[316] A.合理安排好酒店服务项目,严格按计划行事;在提供服务过程中,要自信、果断,以获得其信任;向其推荐活动量不大的酒店服务项目。  
(P101)

---

[317] 题型.简答题

[317] 题干.请你谈谈情绪与情感的关系。

[317] 正确答案.A

[317] 难易度.易

[317] 选项数.1

[317] A.两者的区别:情绪的生理性和情感的社会性;情绪的情境性和情感的稳定性;情绪的外显性和情感的内隐性。两者的联系:一般来说,情绪是情感的基础,情感离不开情绪。情感是在情绪的稳定固着基础上发展建立起来的,并且通过情绪的形式表达出来;而情绪的表现和变化又受已形成的情感的制约。(P106-107)

---

[318] 题型.简答题

[318] 题干.请你谈谈情绪与情感的两极性。

[318] 正确答案.A

[318] 难易度.易

[318] 选项数.1

[318] A.肯定和否定的对立;积极和消极的对立;紧张和轻松的对立;激动和平静的对立;强和弱的对立。(P107)

---

[319] 题型.简答题

[319] 题干.请你谈谈情绪与情感的主要功能。

[319] 正确答案.A

[319] 难易度.易

[319] 选项数.1

[319] A.适应功能;动机功能;组织功能;信号功能。(P108)

---

[320] 题型.简答题

[320] 题干.请你谈谈情绪的三种状态及其主要内容。

[320] 正确答案.A

[320] 难易度.易

[320] 选项数.1

[320] A.心境;激情;应激。(P109-110)

---

[321] 题型.简答题

[321] 题干.请你谈谈三种主要高级情感的主要内容。

[321] 正确答案.A

[321] 难易度.易

[321] 选项数.1

[321] A.道德感;理智感;美感。(P110-111)

---

[322] 题型.简答题

[322] 题干.酒店应如何给服务人员营造良好的情绪环境?

[322] 正确答案.A

[322] 难易度.易

[322] 选项数.1

[322] A.第一,创造一个令人心情愉快的工作环境;第二,构建酒店内部和谐的人际关系;第三,丰富员工业余生活,创建积极健康的酒店文化。(P116-117)

---

[323] 题型.简答题

[323] 题干.酒店服务人员应如何保持良好的情绪状态?

[323] 正确答案.A

[323] 难易度.易

[323] 选项数.1

[323] A.第一,酒店服务人员要热爱生活,热爱工作;第二,学习正确处理人与人之间的关系;第三,善于控制自己的情绪;第四,有强健的体魄;第五,注重仪容仪表美(P117-118)

---

[324] 题型.简答题

[324] 题干.如何有效地控制自己紧张的情绪?

[324] 正确答案.A

[324] 难易度.易

[324] 选项数.1

[324] A.第一,当面对新环境、新任务时,要对自己有信心,精神上要松弛;第二,要有良好的睡眠和营养;第三,在业余时间多参加一些有趣的集体活动,放松自己的心情。(P119)

---

[325] 题型.简答题

[325] 题干.酒店管理者应如何化解员工的消沉情绪?

[325] 正确答案.A

[325] 难易度.易

[325] 选项数.1

[325] A.第一,帮助员工进行心理调适;第二,树立员工远大的目标,憧憬未来;第三,提高对社会环境的适应能力。(P119)

---

[326] 题型.简答题

[326] 题干.抑郁症主要有哪些症状?

[326] 正确答案.A

[326] 难易度.易

[326] 选项数.1

[326] A.主要有九大症状,分别是:兴趣丧失,没有愉悦感;精力减退,常有无缘无故的疲乏感;反应变慢,或者情绪容易激动、亢奋,容易被激怒;自我评价过低,时常自责或有内疚感;联想困难或自觉思考能力下降;反复出现想死的念头或有自杀自伤行为;睡眠障碍;食欲降低或体重明显减轻;性欲减退。(P121)

---

[327] 题型.简答题

[327] 题干.

简述餐饮服务的意义。

[327] 正确答案.A

[327] 难易度.中

[327] 选项数.1

[327] A.

餐饮服务是一项重要的文化旅游资源; 餐饮服务直接影响酒店声誉; 餐饮服务为酒店创造可观的经济效益; 餐饮服务创造众多的就业机会。

---

[328] 题型.简答题

[328] 题干.

请你谈谈顾客对营养美味的心理需求及服务策略。

[328] 正确答案.A

[328] 难易度.中

[328] 选项数.1

[328] A.

- 1.继承传统风味特色，并进行创新；
- 2.对菜肴的营养搭配来设计菜单；
- 3.服务人员积累食品营养方面的知识，根据客人实际，推荐合适的菜品。

---

[329] 题型.简答题

[329] 题干.

请你谈谈顾客对用餐环境的心理需求及服务策略。

[329] 正确答案.A

[329] 难易度.中

[329] 选项数.1

[329] A.

- 1.餐厅的建设式样和主题风格设计体现文化氛围；
- 2.餐厅服务人员服装整洁，精神饱满；
- 3.餐厅舒适度，提高宾客的就餐质量

---

[330] 题型.简答题

[330] 题干.

请你谈谈顾客对服务快捷的心理需求及服务策略。

[330] 正确答案.A

[330] 难易度.中

[330] 选项数.1

[330] A.

1. 提供合理化建议

简述前厅服务的主要内容。

[333] 正确答案.A

[333] 难易度.易

[333] 选项数.1

[333] A.

礼宾服务；行李服务；前台接待服务；投诉接待服务；问询服务；电话总机服务；商务中心服务。

---

[334] 题型.简答题

[334] 题干.

简述前厅部的地位与作用。

[334] 正确答案.A

[334] 难易度.中

[334] 选项数.1

[334] A.

前厅部是酒店的营业橱窗，反映酒店的整体服务质量；前厅是酒店的销售窗口；前厅部是酒店信息枢纽；前厅服务是建立良好宾客关系的重要环节。

---

[335] 题型.简答题

[335] 题干.

简述前厅服务的质量要求。

[335] 正确答案.A

[335] 难易度.中

[335] 选项数.1

[335] A.

服务的规范性、可靠性；服务的主动性；知识、能力和态度；服务过程中的情感投入；服务的具体性。

---

[336] 题型.简答题

[336] 题干.

请你谈谈顾客对前厅环境的心理需求及服务策略。

[336] 正确答案.A

[336] 难易度.中



[336] 选项数.1

[336] A.

1. 合理布局，满足功能需要，冲突自己的风格；

请你谈谈顾客对前厅服务人员的心理需求及服务策略。

[337] 正确答案.A

[337] 难易度.中

[337] 选项数.1

[337] A.

1. 人力资源部门在招聘时根据一定的形体要求录用员工；

请你谈谈顾客对前厅服务质量的心理需求及服务策略。

[338] 正确答案.A

[338] 难易度.难

[338] 选项数.1

[338] A.

1. 前厅服务设施、环境氛围方面做出特色，更要培训员工的服务技能、服务态度方面下功夫；

简述客房部的主要工作内容。

[339] 正确答案.A

[339] 难易度.易

[339] 选项数.1

[339] A.

1. 负责客房及公共区域的清洁与保养；2. 为住店客人提供相关服务；为其他部门提供相关服务。

---

[340] 题型.简答题

[340] 题干.

简述客房部在酒店中的地位。

[340] 正确答案.A

[340] 难易度.难

[340] 选项数.1

[340] A.

1. 客房部是酒店的基本设施，是酒店存在的基础；
2. 客房部服务质量是酒店服务质量的重要标准；
3. 客房收入是酒店经济收入的主要来源；

简述客房服务的主要特点。

[341] 正确答案.A

[341] 难易度.中

[341] 选项数.1

[341] A.

客源广泛，业务复杂；工作繁琐，随机性强；以“暗”服务为主。

---

[342] 题型.简答题

[342] 题干.

请你谈谈顾客对客房环境的心理需求及服务策略。

[342] 正确答案.A

[342] 难易度.中

[342] 选项数.1

[342] A.

1. 针对具体客源市场进行研究和分析，了解酒店主要客源群体的心理需求，在客房布置上尽可能提高客人居住的舒适度，满足他们的心理需求。

请你谈谈顾客对客房设施的心理需求及服务策略。

[343] 正确答案.A

[343] 难易度.难

[343] 选项数.1

[343] A.

1. 根据酒店自身的档次水平和资金条件，为客人提供良好的服务设施。

请你谈谈顾客对客房安全的心理需求及服务策略。

[344] 正确答案.A

[344] 难易度.难

[344] 选项数.1

[344] A.

1. 要在客房硬件设施方面加强防范；

简述酒店投诉的主要类型。

[345] 正确答案.A

[345] 难易度.难

[345] 选项数.1

[345] A.

根据酒店客人投诉渠道分类可以将酒店投诉分为直接向酒店投诉，向酒店中间商投诉，向消费者协会等社会团体投诉，向工商局、旅游局等有关行政管理部门投诉，向法院起诉酒店；根据酒店客人投诉时的情绪状态分类，分为理智型投诉、冲动型投诉、失望型投诉；根据酒店客人投诉目的分类，可以分为控告型投诉、批评型投诉和建设性投诉等。

---

[346] 题型.简答题

[346] 题干.

简述酒店客人的主要投诉渠道。

[346] 正确答案.A

[346] 难易度.中

[346] 选项数.1

[346] A.

直接向酒店投诉，向酒店中间商投诉，向消费者协会等社会团体投诉，向工商局、旅游局等有关行政管理部门投诉，向法院起诉酒店

---

[347] 题型.简答题

[347] 题干.

简述投诉对酒店的意义。

[347] 正确答案.A

[347] 难易度.中

[347] 选项数.1

[347] A.

通过客人投诉，了解酒店自身产品服务与管理的缺陷；通过客人投诉，了解客人的心理需求；通过客人投诉，提供酒店与客人情感交流的机会；通过客人投诉，给酒店提供了挽回自身声誉的机会。

---

[348] 题型.简答题

[348] 题干.

简述引起酒店客人投诉的主观原因。

[348] 正确答案.A

[348] 难易度.中

[348] 选项数.1

[348] A.

不尊重客人；不一视同仁；语言欠修养，举止不文明；工作不负责，服务质量差。

---

[349] 题型.简答题

[349] 题干.

简述引起酒店客人投诉的客观原因。

[349] 正确答案.A

[349] 难易度.中

[349] 选项数.1

[349] A.

酒店设备损坏后未能及时修理；基础设备不完善；服务收费不合理。

---

[350] 题型.简答题

[350] 题干.

简述酒店客人投诉的心理需求。

[350] 正确答案.A

[350] 难易度.中

[350] 选项数.1

[350] A.

求尊重；求宣泄；求补偿；求平衡；自我表现。

---

[351] 题型.简答题

[351] 题干.

简述处理酒店客人投诉的原则。

[351] 正确答案.A

[351] 难易度.中

[351] 选项数.1

[351] A.

诚心帮助客人的原则；客人永远是对的；兼顾客人与酒店双方利益。

---

[352] 题型.简答题

[352] 题干.

简述处理酒店客人投诉的程序。

[352] 正确答案.A

[352] 难易度.中

[352] 选项数.1

[352] A.

耐心倾听，弄清真相；表达歉意，平息不满；审视真相，解决问题；跟踪反馈，做好记录。

---

[353] 题型.简答题

[353] 题干.

简述处理酒店客人投诉的技巧。

[353] 正确答案.A

[353] 难易度.中

[353] 选项数.1

[353] A.

善倾听；冷处理；热心肠；快解决。

---

[354] 题型.简答题

[354] 题干.

简述酒店服务人员良好性格的具体表现。

[354] 正确答案.A

[354] 难易度.中

[354] 选项数.1

[354] A.

充满乐观与自信；对人礼貌热情；为人真诚友善；心胸豁达，善解人意。

---

[355] 题型.简答题

[355] 题干.

简述酒店服务人员积极的情绪与情感的具体表现。

[355] 正确答案.A

[355] 难易度.中

[355] 选项数.1

[355] A.

保持良好的情绪状态；有正确的情感倾向性；有深厚持久的高尚情感；学会自我调节情绪。

---

[356] 题型.简答题

[356] 题干.

简述酒店服务人员坚强的意志的具体表现。

[356] 正确答案.A

[356] 难易度.易



[356] 选项数.1

[356] A.

自觉性；果断性；坚持性；自制性。

---

[357] 题型.简答题

[357] 题干.

简述酒店服务人员出色的能力的具体表现。

[357] 正确答案.A

[357] 难易度.中

[357] 选项数.1

[357] A.

敏锐的观察力；良好的记忆力；高超的交际能力；熟练的服务技能。

---

[358] 题型.简答题

[358] 题干.

高超的交际能力主要表现在哪些方面？

[358] 正确答案.A

[358] 难易度.难

[358] 选项数.1

[358] A.

重视给客人的第一印象；简洁流畅的语言表达能力；妥善处理各种矛盾的能力；招徕客人的能力。

---

[359] 题型.填空题

[359] 题干.

\_\_\_\_\_其实就是通过调动别人来完成既定的任务。

[359] 难易度.中

[359] 选项数.1

[359] A.

领导

---

[360] 题型.填空题

[360] 题干.

领导的实质是组织成员的\_\_\_\_\_。

[360] 难易度.中

[360] 选项数.1

[360] A.

追随与服从

---

[361] 题型.填空题

[361] 题干.

\_\_\_\_\_一般指人在人际交往中影响和改变他人心理与行为的能力。

[361] 难易度.中

[361] 选项数.1

[361] A.

影响力

---

[362] 题型.填空题

[362] 题干.

权力性影响力又称为\_\_\_\_\_影响力，它主要源于法律、职位、习惯和武力等等。

[362] 难易度.中

[362] 选项数.1

[362] A.

强制性

---

[363] 题型.填空题

[363] 题干.

提高领导者影响力，关键在于努力提高\_\_\_\_\_影响力。

[363] 难易度.中

[363] 选项数.1

[363] A.

非权力性

---

[364] 题型.填空题

[364] 题干.

\_\_\_\_\_是由非强制性社会刺激引起的使个人再现某一榜样的一种社会心理行为。

[364] 难易度.中

[364] 选项数.1

[364] A.

模仿

---

[365] 题型.填空题

[365] 题干.

以个人决策为主，员工参与较少所形成的决策形式称为\_\_\_\_\_。

[365] 难易度.难

[365] 选项数.1

[365] A.

专制式

---

[366] 题型.填空题

[366] 题干.

员工参与比较多，而领导决策较少，这种决策方式称为\_\_\_\_\_。

[366] 难度度.中

[366] 选项数.1

[366] A.

放任式

---

[367] 题型.填空题

[367] 题干.

\_\_\_\_\_式是指领导鼓励员工参与和团队合作的一种领导模式。

[367] 难度度.中

[367] 选项数.1

[367] A.

民主

---

[368] 题型.判断题

[368] 题干.

1.领导其实就是通过指使别人来完成既定的任务。

[368] 正确答案.B

[368] 难度度.中

[368] 选项数.2

[368] A.正确

[368] B.错误

---

[369] 题型.判断题

[369] 题干.

2. 领导和管理两者有着本质的区别。

[369] 正确答案.A

[369] 难易度.中

[369] 选项数.2

[369] A.正确

[369] B.错误

---

[370] 题型.判断题

[370] 题干.

领导者不一定是管理者，管理者也不一定是领导者。

[370] 正确答案.A

[370] 难易度.易

[370] 选项数.2

[370] A.正确

[370] B.错误

---

[371] 题型.判断题

[371] 题干.

传统的领导特性理论认为，领导者的特性来源于生理遗传，是先天俱有的，且只有具备这些特性才能成为优秀的领导者。

[371] 正确答案.A

[371] 难易度.中

[371] 选项数.2

[371] A.正确

[371] B.错误

---

[372] 题型.判断题

[372] 题干.

现代领导特性理论认为，领导者的特性和品质并非全是与生俱来的，而是在领导实践中形成，也可以通过训练和培养的方式予以造就。

[372] 正确答案.A

[372] 难易度.易

[372] 选项数.2

[372] A.正确

[372] B.错误

---

[373] 题型.判断题

[373] 题干.

认同是由非强制性社会刺激引起的使个人再现某一榜样的一种社会心理行为。

[373] 正确答案.B

[373] 难易度.难

[373] 选项数.2

[373] A.正确

[373] B.错误

---

[374] 题型.判断题

[374] 题干.

民主式是指领导鼓励员工参与和团队合作的一种领导模式。

[374] 正确答案.A

[374] 难易度.中

[374] 选项数.2

[374] A.正确

[374] B.错误

---

[375] 题型.判断题

[375] 题干.

员工参与比较多，领导决策较少，这种决策方式称为民主式。

[375] 正确答案.B

[375] 难易度.难

[375] 选项数.2

[375] A.正确

[375] B.错误

---

[376] 题型.判断题

[376] 题干.

领导决策比重较小，员工参与的比重比较小，这种决策方式称为放任式。

[376] 正确答案.B

[376] 难易度.难

[376] 选项数.2



[376] A.正确

[376] B.错误

---

[377] 题型.判断题

[377] 题干.

以个人决策为主，员工参与较少所形成的决策形式称为官僚式。

[377] 正确答案.B

[377] 难易度.难

[377] 选项数.2

[377] A.正确

[377] B.错误

---

[378] 题型.简答题

[378] 题干.

致力于为实现组织或群体的目标而努力的人是为领导者，它包含哪几个要素？

[378] 正确答案.A

[378] 难易度.中

[378] 选项数.1

[378] A.

领导者必须有追随者；领导者要有影响追随者的能力，这种能力包括正式的权力和个人魅力；领导者实施领导的唯一目标就是达到组织的目标。

---

[379] 题型.简答题

[379] 题干.

请你谈谈领导与管理两者之间的区别和联系即差异和共性。

[379] 正确答案.A

[379] 难易度.难

[379] 选项数.1

[379] A.

领导与管理两者有着本质的区别。从共性上看：两者都是一种在组织内部通过影响组织成员的协调活动，来实现组织目标的过程；两者基本的权力都是来自于组织的岗位设置。从差异上来看：领导是管理的一个方面，属于管理活动的范畴。除了领导，管理还包括其他内容，如计划、组织、控制等。管理的权力是建立在合法、强制性权力基础上的，而领导的权力既可以是建立在合法的、强制性基础上的，也可以建立在个人的影响力和专家权力等基础上。领导者不一定是管

---

[380] 题型.简答题

[380] 题干.

酒店领导者的作用是什么？

[380] 正确答案.A

[380] 难易度.中

[380] 选项数.1

[380] A.

指导作用；协调作用；激励作用。

---

[381] 题型.简答题

[381] 题干.

权力性影响力产生的主要原因有？

[381] 正确答案.A

[381] 难易度.易

[381] 选项数.1

[381] A.

传统因素；权力因素；资历因素。

---

[382] 题型.简答题

[382] 题干.

非权力性影响力主要包含哪些因素？

[382] 正确答案.A

[382] 难易度.难

[382] 选项数.1

[382] A.

品格和价值观因素；行业背景或从业经验因素；能力因素；知识因素；情感因素。

---

[383] 题型.简答题

[383] 题干.

如何提高领导者的影响力？

[383] 正确答案.A

[383] 难易度.中

[383] 选项数.1

[383] A.

提高领导者影响力的主要途径是合理发挥权力性影响力和非权力性影响力的作用，一个善于将两种影响力综合应用的领导者将会取得最佳的领导效果。

---

[384] 题型.简答题

[384] 题干.

领导艺术主要模式有哪些？

[384] 正确答案.A

[384] 难易度.中

[384] 选项数.1

[384] A.

专制式；官僚式；放任式；民主式。

---

[385] 题型.简答题

[385] 题干.

领导艺术的主要内容包括哪几方面？

[385] 正确答案.A

[385] 难易度.中

[385] 选项数.1

[385] A.

决策的艺术；用人的艺术；沟通协调的艺术；时间的艺术；说话的艺术。

---

[386] 题型.简答题

[386] 题干.

如何科学运用领导艺术？

[386] 正确答案.A

[386] 难易度.难

[386] 选项数.1

[386] A.

第一，领导者要善于树立自己的威信；第二，发扬民主，重视与员工沟通；第三，创造良好的人际关系环境；第四，注意表扬和批评的艺术；第五，掌握授权的艺术。

---

[387] 题型.简答题

[387] 题干.

授权的具体步骤或流程是什么？

[387] 正确答案.A

[387] 难易度.中

[387] 选项数.1

[387] A.

第一，明确授权的任务；第二，确立一个完成的期限；第三，确立授权的人选；第四，交代工作任务。

---

[388] 题型.简答题

[388] 题干.

如何巧妙处理与下属的关系？

[388] 正确答案.A

[388] 难易度.难

[388] 选项数.1

[388] A.

第一，对喜欢唠叨的下属不要轻易表态；第二，对喜欢争强好胜的下属尽量满足他；第三，对待以自我为中心的下属要公平；第四，对自尊心强的下属多理解；第五，对喜欢非议领导的下属刚柔并济。

---

[389] 题型.简答题

[389] 题干.

领导者应该如何树立自己的威信？

[389] 正确答案.A

[389] 难易度.难

[389] 选项数.1

[389] A.

第一，领导者应该全面提升个人的专业水平、管理才能和个人修养，只有这样，员工才会佩服、尊敬和服从；第二，领导者应该以身作则，靠榜样影响下属，并有敢于承担责任的勇气，如果领导在工作中总是设法推卸责任，就不可能得到员工的尊重；第三，领导应该为下属的工作提供支持，帮助他们取得成功，希望并支持下属取得突出的成绩，不仅能够树立个人的威信，而且能调动员工的工作积极性。

---

[390] 题型.简答题

[390] 题干.

领导者用人的艺术主要有？

[390] 正确答案.A

[390] 难易度.中

[390] 选项数.1

[390] A.

合理选择，知人善任；扬长避短，宽容待人；合理使用，积极培养。

---