

高速铁路旅客服务心理学考试复习题库（含答案）

一、单选题

1.服务质量要素不包括()。

- A、可靠性
- B、响应性
- C、无形性
- D、保证性

答案：C

2.心理过程不包括()。

- A、认知过程
- B、情绪和情感过程
- C、意志过程
- D、心理过程

答案：D

3.个性心理特征包括()。

- A、气质
- B、性格
- C、能力
- D、以上都是

答案：D

4.()也可以说是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物个别属性的反映。

- A、情绪
- B、知觉
- C、感觉
- D、情感

答案： C

5.()是指一个人身上经常地、稳定地表现出来的心理特点。它是个性结构中比较稳定的成分,主要包括气质、性格和能力。

- A、个性倾向性
- B、个性心理特征
- C、情感
- D、情绪

答案： B

6.下列哪些是心理学认知过程的特征()

- A、感觉
- B、思维
- C、记忆
- D、以上都是

答案： D

7.()也可以说是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物个别属性的反映。

- A、情绪
- B、知觉
- C、感觉

D、情感

答案：C

8.高速铁路旅客服务心理学研究的对象是()。

A、人

B、旅客

C、客运服务的对象

D、物

答案：C

9.心理过程不包括()。

A、认知过程

B、情绪和情感过程

C、意志过程

D、心理过程

答案：D

10.情绪和情感过程不包括()。

A、满意

B、厌恶

C、认识

D、美感

答案：C

11.情绪和情感过程不包括()。

A、满意

B、厌恶

C、认识

D、美感

答案：C

12.服务质量要素不包括()。

A、可靠性

B、响应性

C、无形性

D、保证性

答案：C

13.心理过程包括()。

A、认知过程

B、情绪和情感过程

C、意志过程

D、以上都是

答案：D

14.个性心理特征不包括()。

A、气质

B、性格

C、年龄

D、能力

答案：C

15.服务的基本特征不包括()。

- A、服务水平
- B、无形性
- C、差异性
- D、不可分离性

答案： A

16.从现代企业管理的角度来看,企业中人、物资源中,()是最重要的资源。

- A、物
- B、人
- C、旅客
- D、环境

答案： B

17.从现代企业管理的角度来看,企业中人、物资源中,()是最重要的资源。

- A、物
- B、人
- C、旅客
- D、环境

答案： B

18.()是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物的整体属性的反映。

- A、感觉
- B、知觉
- C、情感

D、情绪

答案：B

19.()是指一个人身上经常地、稳定地表现出来的心理特点。它是个性结构中比较稳定的成分,主要包括气质、性格和能力。

A、个性倾向性

B、个性心理特征

C、情感

D、情绪

答案：B

20.下列哪个不是心理学认知过程的特征()

A、感觉

B、情感

C、记忆

D、思维

答案：B

21.服务的基本特征包括()。

A、不可分离性

B、不可储存性

C、差异性

D、以上都是

答案：D

22.服务的基本特征不包括()。

- A、服务水平
- B、无形性
- C、差异性
- D、不可分离性

答案： A

23.下列哪个不是心理学研究方法的()。

- A、观察法
- B、调查法
- C、研究法
- D、实验法

答案： C

24.下列哪些是心理学认知过程的特征()

- A、感觉
- B、思维
- C、记忆
- D、以上都是

答案： D

25.()是研究心理现象的科学。它以自己特有的研究对象而与其他学科区别开来。

心理学既研究动物的心理,也研究人的心理,而以人的心理现象为主要的研究对象。

- A、心理学
- B、感情
- C、情感

D、情绪

答案：A

26.下列哪个不是心理学研究方法的()。

A、观察法

B、调查法

C、研究法

D、实验法

答案：C

27.()是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物的整体属性的反映。

A、感觉

B、知觉

C、情感

D、情绪

答案：B

28.高速铁路旅客服务心理学研究的对象是()。

A、人

B、旅客

C、客运服务的对象

D、物

答案：C

29.下列哪些是心理学研究方法的()。

A、观察法

- B、调查法
- C、实验法
- D、以上都是

答案：D

30.服务的基本特征包括()。

- A、不可分离性
- B、不可储存性
- C、差异性
- D、以上都是

答案：D

判断题

1.感觉以知觉为基础,但它不是个别感觉信息的简单总和。()

- A、正确
- B、错误

答案：B

2.个性心理特征是个性结构中比较稳定的成分,主要包括气质、性格和能力。

- A、正确
- B、错误

答案：A

3.人对自己的行为进行调节和控制,是根据自己的认知来实现的,而人的意志坚强与否又会对人的认知和情感产生巨大的影响。()

- A、正确

B、错误

答案：B

4.感觉是对客观事物个别属性的反映,而知觉是对客观事物整体属性的反映。

A、正确

B、错误

答案：A

5.个体不仅能够在认知过程中认识世界,而且能够在认知世界的过程中产生态度,进而产生满意、厌恶、高兴、愤怒以及美感、理智感等主观体验,这就是情绪和情感过程。

A、正确

B、错误

答案：A

6.知觉是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物的整体属性的反映。

A、正确

B、错误

答案：A

7.期望是人对感知对象所抱有的态度和心情。

A、正确

B、错误

答案：A

8.性格就是我们平时常说的个性,是体现人对客观现实的态度和行为方面的稳定的心理特征。

A、正确

B、错误

答案：A

9.感觉的产生受感觉器官的生理特性及外界刺激物的物理特性的影响,是一种生理、心理活动;而知觉的产生是在感觉的基础上,对刺激物的各种属性加以综合和解释,受一个人的兴趣、爱好、价值观和知识经验的影响,表现出更多的主观因素的参与。

A、正确

B、错误

答案：A

10.情绪和情感是在认知的基础上,对事物了解、认识之前才会产生的,同时,情绪和情感又对认知产生影响,调节人的认知。()

A、正确

B、错误

答案：B

11.心理学既研究动物的心理,也研究人的心理,而以人的心理现象为主要的研究对象。

A、正确

B、错误

答案：A

12.我们通过感觉器官接收和加工了这些属性,进而认识了这些属性,这就是感觉。

A、正确

B、错误

答案：A

13.感知觉是人的认识过程的初级阶段,是人认识客观世界的开端,是一切知识的直接来源。

A、正确

B、错误

答案：A

14.对于客观事物,人们不仅能认识它、感受它,还能够有目的、有计划地对它进行改造,这种自觉的、有确定的目的,并为实现目的而自觉支配和调节行为的心理过程称为意志过程意志与认知和情感有密切的关系。

A、正确

B、错误

答案：A

15.服务态度是指客运服务人员旅客在言语、表情、行为举止方面所表现出来的个性心理倾向。

A、正确

B、错误

答案：A

16.知觉是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物的整体属性的反映。

A、正确

B、错误

答案：A

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/876014130004010055>