

交通技工学校
通用教材

旅客心理学 习题集及答案

● 汽车站务专业

窦永辉 主编
谭益德 主审



人民交通出版社

交通技工学校通用教材

LUKE XINLIXUE XITIJI JI DA' AN

旅客心理学习题集及答案

(汽车站务专业用)

窦永辉 主编

谭益德 主审

人民交通出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅客心理学习题集及答案/窦永辉主编.

—北京:人民交通出版社,1997.2

ISBN 7-114-02471-1

I. 旅… II. 窦… III. 旅客-应用心理学-
习题 IV. F50-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第
16125 号

责任校对:杨 杰

责任印制:张 凯

交通技工学校通用教材

旅客心理学习题集及答案

(汽车站务专业用)

窦永辉 主编

谭益德 主审

人民交通出版社出版发行

(100013 北京和平里东街 10 号)

各地新华书店经销

北京牛山世兴印刷厂印刷

开本:787×1092 $\frac{1}{16}$ 印张:2.25 字数:40 千

1997 年 3 月 第 1 版

1997 年 3 月 第 1 版 第 1 次印刷

印数:0001—5 000 册 定价:4.50 元

ISBN 7-114-02471-1

U · 01733

内 容 提 要

本书是为《旅客心理学》配套的习题集及答案,可作为学生全面复习时参考,习题后留有答案位置,可作为课后作业用。

本书是交通技工学校汽车站务专业旅客心理学课程的配套用书,亦可供从事旅客运输的管理业务人员参考。

交通技工学校教材工作领导小组成员

组 长：程景琨

成 员：陈毕伍 卢荣林 许国力(兼秘书)

顾 问：李家本

交通技工学校汽车专业教材编审委员会成员

主任委员：卢荣林

副主任委员：陈鸣雷

委 员：邵佳明 刘奎文 赵 玢 魏 岩 高凤岭

李景秀 李福来 刘洪禧 杨 信 魏自荣

王 彤 张洪源 丁丰荣 阎东坡

秘 书：卢文民 马步进 戴育红

前言

在交通部 1987 年成立的“交通技工学校教材编审委员会”领导下,于 1990 年陆续编审出版了适用于汽车驾驶、汽车修理两个专业十一门课程的配套专业教材,共 22 种。这是建国以来第一轮正式出版的交通技工学校汽车运输类专业教科书,各教材发行量已近 20 万册,受到读者的欢迎,满足了各交通技工学校用书和社会各层次读者的需要。

随着改革开放和建设一个具有中国特色的社会主义总方针的进一步深入贯彻,汽车工业正在迅猛发展,汽车车型、结构、工艺、技术和材料也在不断发展。为适应汽车运输生产需要,根据交通部教育司[1993]185 号文件精神,在交通部教育司“交通技工学校教材工作领导小组”领导下,成立了“交通技工学校汽车运输类专业第二轮教材编审委员会”,主要负责五个专业(工种)第二轮教材组织编审工作。编委会对第一轮教材使用中社会反映做了调查工作,并根据 1993 年由交通部重新修订的《汽车驾驶员、汽车修理工教学计划和教学大纲》及新制定的《汽车电工、汽车钣金工、汽车站务教学计划和教学大纲》(试用)组织第二轮教材编写工作。修订再版和新编的教材有《汽车运输职业道德》、《机械识图》、《机械基础》、《汽车材料及金属加工》、《汽车构造》、《汽车电气设备》、《汽车维护与故障排除》、《钳工教学实习》、《汽车驾驶理论》、《汽车驾驶教学实习》、《汽车修理工艺》、《汽车交通安全》、《汽车运输管理知识》、《汽车维修企业管理》以及与各科配套的“实习教材和习题集及习题集答案”共十四门课的教材;其它三个专业的新编教材是《汽车概论》、《汽车车身与附属设备》、《汽车钣金》、《钣金机械设备》、《汽车钣金实习》、《汽车电工识图》、《汽车电气设备维修》、《汽车电气设备拆装实习》、《汽车电气设备维修实习》、《汽车站务英语》、《交通地理》、《旅客心理学》、《汽车运输企业管理》、《汽车站务业务》、《汽车站务实习》、以及配套的“实习教材和习题集及习题集答案”共十五门课的教材。以上教材将陆续出版,其中有些教材适用于不同专业。

编委会根据《交通部教材编审、出版试行办法》和交通部教育司教高字[1996]003 号“关于下达 1996 年教材交稿计划的通知”精神积极组织教材编写和出版工作。在教材编写中着重注意了交通职业技术教育目的和各专业、各学科的具体任务的要求,做到科学性和思想性相结合,并注意选择最基本的科学知识和理论,使学生获得本门学科的基础知识以及运用的能力。

教材的内容翔实,反映了最新科技成就,其针对性、实用性较强,并以国产东风 EQ1092、解放 CA1092、东风 HZ1110G(柴)和解放 CA1091K8(柴)等新型汽车为主,适当介绍了轿车的新结构。同时介绍了国内外的新工艺、新结构、新技术、新材料以及传统的和先进的工艺。突出技工学校特点,加强基本技能训练,并注意教学内容的系统性,同时注意到各门学科之间的联系性。文字精炼,通俗易懂,图文并茂。

本书是《旅客心理学》的配套教材,习题形式主要有名词解释、填空题、选择题、判断题、问答题,并附有习题答案。

本书共五章:第一、二章由陕西省交通技工学校窦永辉编写,第三、四章由陕西省交通技工学校王世安编写,第五章由陕西省交通技工学校侯玉印编写。全书由陕西省交通技工学校窦永辉主编,山东省潍坊交通技工学校谭益德主审。

本系列教材在编写中,得到很多兄弟技工学校、科研单位和有关工厂企业的关怀和大力支持,许多同志提供了丰富的资料和经验,并提出了不少宝贵意见,同时还引用了前辈们已取得的众多成果,使本教材更为丰富、充实,在此致以深切谢意。但由于编写时间仓促,加之编者水平有限,定有不少缺点和错误,诚望读者批评指正。

交通技工学校汽车专业教材编审委员会

1996年4月

目 录

习题集部分.....	1
第一章 绪论.....	1
第二章 旅客的心理特征.....	4
第三章 不同年龄旅客的心理特点及乘车表现.....	8
第四章 不同职业旅客的心理特点及乘车表现	11
第五章 特殊类型旅客心理特点及乘车表现	14
习题集答案部分	17

习题集部分

第一章 绪 论

一、填 空 题

1. 心理学是研究_____及其_____的一门学科。
2. 心理学既是一门_____,也是一门_____。
3. _____和_____特征都是心理学研究的对象。
4. 心理学是研究心理过程、_____的_____,_____,_____规律的科学。
5. 心理过程包括_____,_____,_____三个方面。
6. 旅客心理学的研究方法一般采用_____,_____和_____等。
7. 研究旅客心理必须从_____的观点出发,切忌_____,要符合_____和_____的原则。
8. 研究心理学的目的在于了解和掌握人对现实的态度体验_____,_____;人在改造现实时克服困难,去完成任务的_____;人的_____,_____,_____,理想、信念等;人的_____,_____等。
9. 旅客心理学作为应用心理学的一个分支,其研究目的最终可归结为以研究_____为中心的_____和_____两个方面的问题。
10. 旅客心理学的研究是_____日益繁荣和发展的_____,也是_____认识深入发展必然结果,是_____广泛应用于生活的_____。
11. 人际关系是指在_____下、_____之间的关系,也就是个人同_____及_____等之间的关系。
12. 对人际特质的了解可以帮助我们预测_____的可能发生的_____,从而采取相应的_____,这是建立良好_____的基础。

二、选择题(把正确的序号填在括号内)

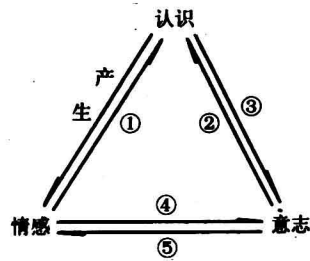
1. 下面哪些属于心理现象:()。
a. 痛苦;b. 愤怒;c. 情绪;d. 性格
2. 旅客心理学是一门()学科。
a. 基础性;b. 应用性;c. 边缘性;d. 客观性
3. 旅客运输的对象是:()。
a. 旅客;b. 货物;c. 人;d. 旅客服务

4. 研究心理学的目的是什么？

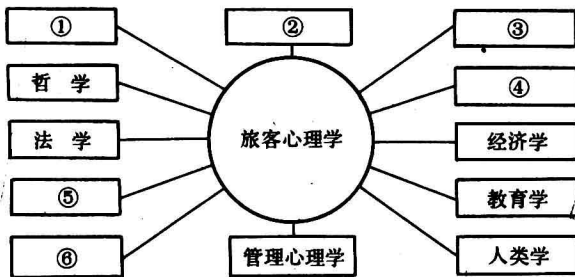
5. 旅客心理学的“认识”和“改造”两方面的问题是什么？

五、图 示 题

1. 用图表示心理过程之间的关系。



2. 用图表示旅客心理学与有关各学科的关系。



第二章 旅客的心理特征

一、名词解释

1. 心理特征

2. 动机

3. 注意

4. 情绪与情感

5. 意志

6. 气质

7. 性格

8. 环境

二、填空题

1. 人的心理,按其实质来说,就是_____在_____的主观映象。

2. 旅客的心理特征是旅客_____所表现出来的反映其_____过程特点的

_____特征。

3. 动机产生的基础是_____,它是促使人们去行为的直接动力。
4. 动机是促使个人产生行为的原因,而动机的主要来源有二,一是_____,二是_____。
5. 注意具有_____和_____的基本特点。
6. 无意注意是事先没有_____,也不需要_____的注意。
7. 引起无意注意的原因有_____和_____两个方面。
8. 有意注意是自觉的、_____,需要_____的注意。
9. 注意的特征是_____,_____,_____。
10. 人的情感和情绪都是以_____为基础的。人们认识或_____总是以自己的_____为判定标准。
11. 人的需要归纳起来主要有两个特点,即_____和_____。
12. 人的需要按照需要的对象性质分为_____和_____。
13. 情绪是情感的_____,情感是情绪的_____。
14. 心理学上常常把表情分为_____,_____和_____。
15. 根据情绪情感理论,从旅客的仪表_____,_____,_____,_____等方面入手,来揣摸旅客的心理,可做到针对性服务。
16. 从意志和认识的关系看,认识是意志_____.从意志同情感的关系看,情感是意志的_____。
17. 旅客的气质可归纳为四种类型,它们所具有的典型心理特征是:_____,_____,_____,_____。
18. 性格的行为方式特点即_____,_____和_____。
19. 评定旅客性格的方法,主要有_____和_____两种。
20. 评定旅客性格的途径,应从旅客的_____,_____和_____,_____三个方面入手。
21. 与旅客运输相关的交通环境包括:_____,_____,_____与_____。
22. 环境包括_____,_____和_____。

三、判断题(对打“√”,错打“×”)

1. 寻求新奇是旅客普遍的心理特征。()
2. 所谓稳定性因素是指那些既成事实的主观因素。()
3. 旅客的乘车动机在自己的心情。()
4. 旅客的乘车动机是极其复杂的。()
5. 需要是产生动机的主要来源之一。()
6. 注意的对象是外部的。()
7. 注意是一种独立的心理活动。()
8. 提高旅客注意力是搞好旅客运输服务工作的重要途径之一。()

9. 注意具有“筛选”信息的作用。()
10. 需要的丰富性主要在于人需求的满足性。()
11. 情绪和情感是人的感情活动,它们之间有着严格的界限。()
12. 情绪产生时的一系列变化是情绪情感的客观表现。()
13. 人们所发生行为的外部表现是表情。()
14. 表情是人的情感活动的表现,也是人际交往的一种形式。()
15. 旅客的情绪是以其心境、激情和应激三种状态显露出来的。()
16. 人的意志是绝对自由的,不受客观现实的制约。()
17. 气质特征以活动内容而转移。()
18. 气质是天生的、典型的、不稳定的心理特征。()
19. 人的性格特点可以通过表情显现出来。()
20. 行为的自然调节属于性格的特征。()

四、选择题(把正确的序号填在括号内)

1. 旅客乘车过程中共同性的心理特征是()。
a. 美好的愿望;b. 寻求新奇;c. 高质量服务;d. 友好交往
2. 动机是一种()。
a. 主观意识;b. 需要;c. 心理活动;d. 意识的心理过程
3. 全神贯注指的是注意的()。
a. 指向性;b. 集中性;c. 思维;d. 想象
4. 旅客在乘车时不停地向检票口观望,是属于()。
a. 无意注意;b. 有意注意;c. 有意后注意;d. 注意的能力
5. 良好的注意力主要表现在注意的()。
a. 稳定性;b. 广阔性;c. 分配性;d. 转移性
6. 情感 and 情绪是指()的体验。
a. 主观;b. 客观;c. 感情;d. 情境
7. 在一般情况下,旅客的心理活动都带有情绪色彩,都是以()状态显露出来的。
a. 心境;b. 激情;c. 应激;d. 消极
8. 人的需要按照需要的对象性质分为()。
a. 物质需要;b. 社会需要;c. 精神需要;d. 人际交往的需要
9. 意志对客观现实具有()。
a. 依靠性;b. 依赖性;c. 依存性;d. 适应性
10. 气质的特征是()。
a. 人生出来的自然属性;b. 人后天形成的;c. 不以人的活动内容为转移;d. 随着人的活动内容而变化
11. 胆汁质旅客的心理特征是()。
a. 情感易于冲动;b. 意志坚定;c. 行动利落而又敏捷;d. 行为鲁莽
12. 内向性旅客的外在表现为()。
a. 孤独、沉静;b. 反应缓慢;c. 不善交际;d. 做事较轻率

13. 按照旅客性格中意志的独立程度把性格分为()。

a. 情绪型;b. 顺从型;c. 独立型;d. 反抗型

14. 车站环境对旅客心理的影响包括()。

a. 车站地理环境;b. 车站卫生环境;c. 车站的附属设施;d. 工作人员的服务态度

五、问 答 题

1. 影响旅客心理和行为的因素是什么?

2. 旅客的乘车动机可分为哪几类?

3. 吸引旅客注意力的因素有哪些?

4. 客观刺激物本身的特点是什么?

5. 旅客意志行动的特征是什么?

6. 多血质旅客的心理特征有哪些?

7. 外向型性格旅客有哪些心理特点?

8. 心理与环境有什么关系? 乘车环境对旅客心理有哪些影响?

第三章 不同年龄旅客的心理特点及乘车表现

一、填空题

1. 儿童从出生到成熟,大约经历的六个时期即_____、_____、_____、_____、_____和_____。

2. 学前期儿童注意发展的特点是从_____向_____发展。

3. 儿童旅客感情具有_____、_____、_____的特点。

4. 青年旅客的情感表现为:_____、_____到逐渐_____。

5. _____的发展是青年心理发展中突出的特征,是青年_____的表现之一。

6. 青年旅客心理具有过渡性是指:_____,促使青年旅客心理发展也相应地出现由_____向_____过渡。

7. 最近,世界卫生组织把老年人分为:_____;_____。

8. 老年人的性格是青壮年时代_____的_____和_____。

9. 老年人常有一种自我的心理表现,即_____和_____。

10. 老年旅客外出乘车的目的一般有以下几种情况:_____,_____,_____等。

二、选择题(把正确的序号填在括号内)

1. 儿童能力差异的形成受()的影响。

a. 内因;b. 个人的素质和外因;c. 素质和能力;d. 大脑的发育

2. 最能表现儿童旅客情绪状态的客观标志是()。

a. 心情;b. 意志;c. 表情;d. 情感

3. 儿童旅客由父母或亲朋带领旅行乘车的原因是()。

a. 年龄小;b. 生活能力差;c. 社会经验不足;d. 缺乏辨别能力

4. 影响青年发展的决定因素是()。

a. 生理因素;b. 社会因素;c. 地理环境;d. 人际关系

5. 结伴而行一起外出的青年旅客,在旅途中的表现是()。

a. 兴致勃勃;b. 面部表情不丰富;c. 高谈阔论;d. 比较深沉

6. 青年旅客对周围的环境变化的反应是()。
- a. 比较敏感;b. 爱思考;c. 探索;d. 冷漠
7. 老年旅客在购票时的行为表现是()。
- a. 话多、罗嗦;b. 动作迟缓;c. 沉言寡语;d. 高谈阔论
8. 老年旅客的特点是()。
- a. 沉着;b. 活泼;c. 老练;d. 稳重

三、判断题(对打“√”,错打“×”)

1. 儿童意志薄弱,感情薄弱。情感易变,情感能自觉调节。()
2. 儿童旅客在候车室,车厢里喜闹追逐是由生理和心理特征所决定的。()
3. 儿童旅客易走失是由于其好奇心较强的缘故。()
4. 自尊心是青年旅客的一种情感需要。()
5. 青年旅客在乘车旅途中易与他人发生争吵和争执,是因为青年人的情绪不稳定。
()
6. 老年人的记忆力减退,但反应、识别判断、理解能力并不比青年人差。()
7. 老年旅客在乘车时怕拥挤,是由于其生理特点所决定的。()
8. 老年人说话容易打岔,是由于其听力功能下降的原因所致。()

四、简答题

1. 为什么儿童旅客喜欢追逐玩耍?
2. 简述初次外出旅行的儿童旅客的心理变化?
3. 为什么青年旅客易同他人发生争吵或争执?
4. 做好青年旅客服务工作的关键是什么?