

IT



思远IT学院

非加盟式IT教育全国领导者

这是一套通过再现真实企业环境下，培养学生运用计算机技能和正确的工作方法，完成工作任务的实用教材。

职场模拟舱

塑造完美声音

■ 詹可军 编著

■ 思远IT学院 组织编写

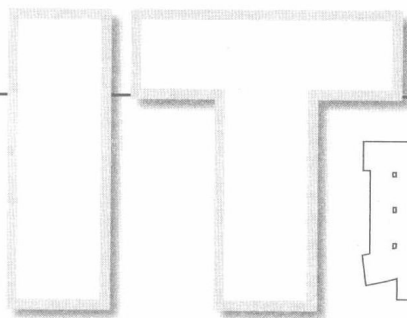


人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



思远IT学院

非加盟式IT教育全国领导者



职场模拟舱

塑造完美声音

■ 詹可军 编著

■ 思远IT学院 组织编写

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

塑造完美声音 / 詹可军编著; 思远IT学院组织编写.
北京: 人民邮电出版社, 2009. 7
ISBN 978-7-115-20003-7

I. 塑… II. ①詹…②思… III. 普通话—基本知识
IV. H102

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第101035号

内 容 提 要

本书主要介绍普通话基础知识, 以及座席员专业发音与语言表达训练, 具体内容包括普通话与现代汉语、如何学好普通话、语音概述、音节、声母、韵母、声调、音变、朗读概述、各种文体的朗读、座席员发音训练、座席员语言表达及管理声音等。

本书既重视普通话基础知识的讲解, 又注重发音与表达的专业训练, 具有较强的实践性和应用性。

本书适合作为普通话学习和训练的教材, 尤其适合作为培养呼叫中心从业人员的教学用书。

塑造完美声音

-
- ◆ 编 著 詹可军
组织编写 思远 IT 学院
责任编辑 李 莎
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 9.75
字数: 205 千字
印数: 1—2 000 册
- 2009 年 7 月第 1 版
2009 年 7 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-20003-7/F

定价: 25.00 元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

编审委员会

总顾问

王贵乡

主 任

文珠穆 匡 红 徐晓峰

副主任

罗智威

主 审

姚晓军 薛 渊

编 委

刘永超 杨舒卉 胡 芸 吴 娟 李卓文 黄 虹 陈玉琢

编者的话

编写宗旨

思远 IT 学院是我国 IT 培训领域规模最大的教育和人才输出机构之一,通过优化整合行业优秀的教育培训资源,构建大型的、高质量的集 IT 产业政策研究、人才培养、企业实习、输送就业于一体的 IT 人才培养平台。

基于此平台,思远 IT 学院建立起既能满足信息技术相关行业紧缺人才培养的需求,又符合学生认知规律的培养模式,组织从事信息技术行业的权威专家,以及信息技术相关行业的教育培训专家共同编写了本丛书。

本丛书以培养高素质的应用型人才为目标,力争在帮助学生夯实专业知识基础的同时,加强应用技能的培养,注重学生综合素质的养成,使学生能成为基础扎实、知识面广、实践能力强的实用型、工程化的 IT 职业人,从而提高学生的就业竞争力。

图书特点

本丛书主要具有以下三大特点。

1. 面向企业需求,理论与实践有机结合

本丛书遵循“以技术应用为根本、以实践教学为方法,面向企业应用”的原则,以实际应用为主线,综合考虑理论知识与实践操作的联系及其内容取舍,对所涉及的、必要的理论知识进行简洁地描述,引导读者在学习过程中,不但能掌握就业所需、刚好够用的基础知识,又能获得具有竞争力的专业技能。

2. 面向自主学习,量身打造,易学易用

本丛书是为高中生学习 IT 技术量身定制的,因而充分考虑了学生的知识准备与学习特点,在内容设计上由浅入深,在写作形式上辅以大量插图,以降低学生的阅读难度,唤起学习兴趣,启发自主学习,从而有效提高学习效率。

3. 强调案例的可操作性、典型性

本丛书绝不是教条式的、枯燥的教科书,而是通过丰富的、贴近工作实际的案例讲解基础知识,传授专业技能。

阅读建议

为了使学生更好地使用本丛书,下面提供几点阅读建议。

1. 动手实践,手脑并重

信息技术的应用性很强,如果光看书而不动手实践,是很难掌握其操作要领的。因而,建议学生多采取“做中学”的学习方法,在教师的引导下多思考、勤动手。

2. 归纳总结,举一反三

归纳与总结是学习的有效途径。这里所说的归纳与总结并不是指在复习时的做法,而是要在

学习过程中善于归纳和总结已学过的和未学过的知识，使之成为知识链，同时要善于寻找、总结各种实际操作的要领，甚至是其共同的规律。这样，才能做到融会贯通、举一反三。

严谨、求实、高品质是我们追求的目标，尽管我们力求准确和完善，但由于时间紧迫，水平有限，书中难免存在不足之处，衷心希望广大教师、学生批评指正并提出宝贵意见，我们将努力提供更完善的服务与支持。我们的联系信箱为 RDadvices@thinkbank.com.cn。

致谢

本书是思远 IT 学院多年教学实践的结晶。

本书主要由詹可军编写。参与本书编写的还有曹秀义、田晨、轲凤丽、杨红英、张秀、刘丽娇等老师。

编 者
2009 年 6 月

目 录

第1篇 普通话基础知识	1
第1章 普通话与现代汉语	2
1.1 什么是普通话	3
1.1.1 普通话的定义	3
1.1.2 普通话的由来	3
1.2 现代汉语和现代汉语方言	4
1.2.1 现代汉语	4
1.2.2 现代汉语方言	5
第2章 如何学好普通话	7
2.1 学好普通话的方法	8
2.1.1 克服心理障碍	8
2.1.2 创造良好的语言环境	8
2.1.3 注意自己的学习方法	8
2.1.4 常见的语音缺陷及纠正方法	8
2.2 推广普通话的意义	9
第3章 语音概述	11
3.1 语音的性质	12
3.1.1 语音的物理属性	12
3.1.2 语音的生理属性	13
3.1.3 语音的社会属性	15
3.2 语音的基本概念	15
3.2.1 音素	15
3.2.2 音节	16
3.2.3 声母、韵母、声调	16
3.3 记音方案	16
3.3.1 汉字记音方案	16
3.3.2 汉语拼音方案	17
第4章 声母	20
4.1 声母概述	21

4.1.1 辅音声母	21
4.1.2 零声母	21
4.2 声母发音	22
4.2.1 声母的特点	22
4.2.2 辅音声母的发音	22
4.3 声母辨正	27
4.3.1 zh、ch、sh 和 z、c、s	27
4.3.2 f 和 h	27
4.3.3 n 和 l	27
4.3.4 改浊音为清音	28
第5章 韵母	29
5.1 韵母概述	30
5.1.1 韵母的结构	30
5.1.2 韵母的分类	30
5.2 韵母发音	32
5.2.1 单韵母的发音	32
5.2.2 复韵母的发音	34
5.2.3 鼻韵母的发音	37
5.3 韵母辨正	40
5.3.1 分辨-n 和-ng	40
5.3.2 分辨 i 和 ü	40
5.3.3 分辨 o 和 e	41
5.3.4 避免韵头 i 或 u 的丢失	41
第6章 声调	42
6.1 声调概述	43
6.1.1 声调的性质和作用	43
6.1.2 调值、调类和调号	43
6.2 声调发音	44
6.2.1 阴平	44
6.2.2 阳平	45
6.2.3 上声	45
6.2.4 去声	45
6.3 声调辨正	46
第7章 音节	48
7.1 音节结构	49

7.1.1 什么是音节	49
7.1.2 音节的结构	49
7.2 音节的拼读	50
7.2.1 音节的拼读	50
7.2.2 拼音的方法	50
7.2.3 普通话声母、韵母组合规律	51
7.3 音节拼写规则	52
7.3.1 y、w 的使用	52
7.3.2 隔音符号的用法	52
7.3.3 省写	52
7.3.4 标调法	53
第8章 音变	54
8.1 变调	55
8.1.1 上声的变调	55
8.1.2 去声的变调	57
8.1.3 “一”的变调	57
8.1.4 “不”的变调	58
8.1.5 “七、八”的变调	59
8.2 轻声	59
8.2.1 轻声的发音	59
8.2.2 轻声的作用	60
8.2.3 轻声变调的规律	61
8.3 儿化	62
8.3.1 什么是儿化	62
8.3.2 儿化的规律	62
8.3.3 儿化的作用	63
8.3.4 儿化词的处理	64
8.4 语气词“啊”的音变	64
第9章 朗读概述	66
9.1 朗读的要求	67
9.1.1 用普通话语音朗读	67
9.1.2 深入理解作品	67
9.1.3 良好的朗读状态	69
9.2 朗读的技巧	71
9.2.1 停连	71

9.2.2 重音	77
9.2.3 语气	80
9.2.4 语调	81
9.2.5 节奏	82

第10章 各种文体的朗读

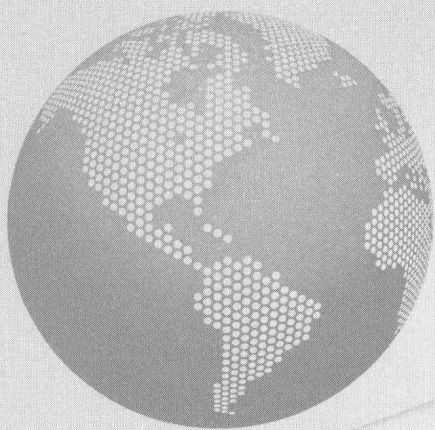
10.1 小说的朗读	85
10.1.1 刻画人物典型性格,再现人物生动形象	85
10.1.2 抓住发展主线,再现故事情节	85
10.1.3 展开丰富的想像,再现典型的环境背景	85
10.2 散文的朗读	86
10.2.1 把握散文的“神”	86
10.2.2 进入作品,引发共鸣	86
10.3 议论文的朗读	86
10.3.1 态度明朗、感情含蓄	86
10.3.2 论点突出、论据有力	87
10.4 诗歌的朗读	87
10.4.1 深入领会诗的语言和意境	87
10.4.2 声断情犹连,用感情联系跳跃的结构	87
10.4.3 把握好诗歌的节奏	87
10.4.4 读好韵脚	88
10.5 朗读实例指导	88

第2篇 呼叫中心座席员专业发音与语言表达训练

第11章 座席员发音训练

11.1 座席员基本语言技能	93
11.1.1 语音和吐字	93
11.1.2 音量和语速	93
11.1.3 语调和节奏	93
11.1.4 词汇	93
11.1.5 语法	94
11.2 座席员正确用嗓训练	94
11.2.1 座席员的声带标准	94
11.2.2 训练与保养声音	94

第 12 章 座席员语言表达及管理声音	97
12.1 保持专业友好的声音形象的方法	98
12.1.1 准确传递信息	98
12.1.2 积极交流情感	98
12.1.3 恰当控制情绪	99
12.2 管理声音	100
12.2.1 让你的声音抑、扬、顿、挫	100
12.2.2 通过声音表现你的热情与自信	100
12.2.3 不快不慢的语速	101
12.2.4 不大不小的音量	101
12.2.5 不高不低的音高	101
12.2.6 不偏不倚的音准	101
12.2.7 措辞要简洁	101
12.2.8 练习、练习、再练习	102
12.3 控制声音和语速	102
12.3.1 声音管理	102
12.3.2 声音要有感染力	102
12.3.3 交谈的内容很重要	103
12.3.4 用好身体语言	104
附录	105
附录 1 普通话水平测试大纲	106
附录 2 普通话水平测试用话题	109
附录 3 普通话水平测试等级标准(试行)	110
附录 4 普通话水平测试用朗读作品	111



第1篇

普通话基础知识

- 第1章 普通话与现代汉语
- 第2章 如何学好普通话
- 第3章 语音概述
- 第4章 声母
- 第5章 韵母
- 第6章 声调
- 第7章 音节
- 第8章 音变
- 第9章 朗读概述
- 第10章 各种文体的朗读



第1章

普通话与现代汉语

本章主要介绍了普通话的定义和由来，现代汉语的形成和特点，并且详细介绍了现代汉语方言的7大方言区及其分布情况。

1.1 什么是普通话

1.1.1 普通话的定义

普通话是“以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作作为语法规范”的现代汉民族共同语。这个定义从语音、词汇和语法 3 个方面对普通话进行了规范。

1. 以北京语音为标准音

这是指以北京话的语音系统为标准，包括北京语音的声母、韵母、声调及其结合规律等。明清以来，以北京语音为标准音的“官话”随着当时的政治力量传播到各地。辛亥革命后，政府曾命令推行“国语运动”和注音字母。直到新中国成立，北京成为中华人民共和国的首都，北京语音的影响日益扩大，逐渐成为各方言区之间的口头交际语，而且北京语音音系简明易学，表达力强，最终成为普通话标准音。但是，以北京语音为标准音指的是北京语音系统，是就其整体而言的，并不是要把北京话的一切读法全部照搬，北京人口语中的一些土话和过多的轻声和儿化都要舍弃。从 1956 年开始，国家对北京土话的字音进行了多次审订，制定了普通话的标准读音。

2. 以北方话为基础方言

这指普通话的词汇是以北方话作为词汇规范的基础。但是北方话的使用地区很广，各地区使用的词也有很大的不同，所以收入普通话词汇系统的词汇应该是通行于北方广大地区的词汇。有些非北方话地区的方言词有特殊的意义和表达力，而北方话里没有相应的同义词，因此也应该吸收这样的方言词来丰富普通话词汇。此外包括从古代汉语中继承的仍有生命力的词语，例如“若干”、“瞻仰”等；还包括一些从外国语中吸收的词汇，例如“可口可乐”、“幽默”等。

3. 以典范的现代白话文著作作为语法规范

这是指以经过提炼和加工的、流传广泛的、影响很大的、在语法方面有较强代表性的书面语作为规范的标准。“现代白话文”是指“五四运动”以来的白话文；“著作”是指以普通话的书面形式，而不是以口语为标准；“典范”是指具有广泛代表性的著作，如国家的法律条文、报刊社论以及现代著名作家的作品等。现代著名作家的优秀白话文作品就是这种典范的白话文著作。但是，需要注意以下两点：

(1) 要以这些著作中的一般用例作为语法规范，而不是特殊用法；

(2) 要有“与时俱进”的观念，例如鲁迅、老舍、朱自清等大师受时代特征的影响，他们的作品中保留了一些当时的语法结构，而这些现在已经不再是规范的用法。

1.1.2 普通话的由来

早在先秦时期，就存在着古代汉民族共同语。春秋时期，这种共同语被称为“雅言”。

《论语·述而》中说“子所雅言，诗、书、执礼，皆雅言也”。汉朝时期，汉民族共同语被称为“通语”。一直到元、明时期，还有“中原雅音”、“天下通语”的说法。元代周德清（1277~1365）于公元1324年编撰了《中原音韵》，其中归纳了当时的共同语——中原之音的语音系统。

在明、清时期，汉民族共同语被改称为“官话”。据史料记载，雍正皇帝曾命令福建、广东两省成立“正音书院”，专门培训地方官员学习“官话”，以解决这两省官员方言难懂的问题。清朝末年，时任京师大学堂总教习的吴汝纶奉命考察日本的文化、教育，回国后在他的《东游丛论》中最早使用了“国语”这一名称表示“国家的通用语言”，通过介绍日本普及国语的做法指出了“国语”的重要性，并大力宣传统一国语。

在民国时期，“国语”一词得到当时政府的承认，成为共同语的一个正式称呼。

新中国成立之后，在良好的社会环境下，民族共同语开始了前所未有的全面、健康的发展。1955年10月，全国文字改革会议和现代汉语规范问题学术会议相继召开，会上确定了共同语的名称为“普通话”，并阐释了普通话的含义。

1.2 现代汉语和现代汉语方言

1.2.1 现代汉语

“现代汉语”这个词通常有广义与狭义两种解释。广义的解释指汉民族使用的语言，包括共同语——普通话和方言；狭义的现代汉语则仅指普通话。

现代汉语具有区别于印欧语系语言的许多特点。

1. 语音方面

（1）一个音节内没有两个或三个辅音联在一起的现象，也就是没有复辅音。音节界限分明，结构形式整齐。

（2）元音占优势。汉语音节中可以没有辅音，但不能没有元音。

（3）每个音节都有一个声调，使音节界限分明，富于高低升降的变化，由此加强了音乐性。

2. 词汇方面

（1）汉语语素以单音节为基本形式，双音节语素少，多音节语素更少。

（2）广泛运用词根复合法构成新词，词缀少。

（3）双音节词占优势。

3. 语法方面

（1）语序和虚词是表达语法意义的主要手段。例如，“他成绩不太好”和“他成绩太不好”语序不同，表达的意义也不一样。

（2）词、短语和句子的结构原则基本一致。

(3) 词类和句法成分不是简单的对应关系,同一类词可以做多种句子成分。例如名词可以做主语,也可以做宾语。

(4) 量词十分丰富,如“棵”、“头”、“个”、“支”等;存在大量语气词,如“啊”、“呢”等。

1.2.2 现代汉语方言

根据方言形成和发展的历史以及目前方言调查的结果,现代汉语方言可以划分为7大方言区。在复杂的方言区内,可以再分为若干次方言,甚至再分“方言小片”,直到细分到一个个地点的方言,即“地点方言”,如“武汉话”、“广州话”等。7大主要方言区的分布情况如下。

1. 北方方言

北方方言是现代汉民族共同语的基础方言,以北京话为代表,也是通行区域最广的汉语方言,包括整个东北、华北、西北,除西藏外的西南地区,山东、河南、湖北以及苏、皖的大部分地区。使用人口约占汉族总人口的73%。

2. 吴方言

吴方言,或称吴语、江南话、江浙话,以“苏州话”、“上海话”为代表,主要分布于上海市、江苏省南部、浙江省的绝大部分以及安徽省南部的部分地区。使用人数约占汉族总人口的7.2%。

3. 客家方言

客家方言又称客家话、客方言、客语,以“广东梅县话”为代表。在中国南方的客家人中广泛使用,主要分布于广东东部、北部、福建西部、江西南部、广西东南部,以及台湾、四川等地。客家话自成体系,保留了较多中古中原语言的特点。使用客家话的人口大约占汉族总人口的3.6%。

4. 闽方言

闽方言分布在福建、海南两省的大部分地区、广东东部潮汕地区、雷州半岛部分地区、浙江东南部、广西的少数地区以及台湾部分地区。闽方言比较复杂,通常分为闽北方言、闽东方言(以福州话为代表)、莆仙方言、闽中方言和闽南方言(以“厦门话”为代表)。使用闽方言的人口约占汉族总人口的5.7%。

5. 粤方言

粤方言又称广东话、白话、广府话,以“广州话”为代表,主要分布于广东省中部、西南部和广西南部,以及香港、澳门特别行政区。使用粤方言的人口大约占汉族总人口的4.1%。

6. 湘方言区

湘方言又称湖南话、老湖广话,主要分布于湖南省(西北角除外),此外广西、四川境内也有少量分布。湘方言通常分为老湘语和新湘语两类,新湘语更接近于西南官话。新湘语以长沙话为代表,老湘语以双峰话为代表。湘方言使用者约占汉族总人口的

3.2%。

7. 赣方言区

赣方言又称江西话，以南昌话为代表，主要分布于江西大部分地区、安徽西部及南部、湖北东南部、湖南东部靠近江西一侧的狭长地带以及湖南西部的部分地区。使用人数约占汉族总人口的 3.2%。

普通话成为汉民族的共同语，并不意味着要消灭方言。方言作为地域性语言，经过了漫长的发展历史，同样是优秀的语言，只是不利于交流。