

全国工会高等教育专业委员会统编教材
新世纪大学生文化素质教育系列教材

职业
口语

主编 张少华 郑泽宏

内蒙古大学出版社
Inner Mongolia University Press

全国工会高等教育专业委员会统编教材
新世纪大学生文化素质教育系列教材

职业口语

主编 张少华 郑泽宏

内蒙古大学出版社
Inner Mongolia University Press

图书在版编目(CIP)数据

职业口语/张少华、郑泽宏主编. —呼和浩特: 内蒙古大学出版社, 2006. 3

ISBN 7 - 81074 - 933 - 1

I. 职… II. ①张…②郑… III. 汉语 - 口语 - 高等学校; 技术学校 - 教材 IV. H193.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 025347 号

书 名	职业口语
主 编	张少华 郑泽宏
责任编辑	理 绥
封面设计	张燕红
出 版	内蒙古大学出版社 呼和浩特市昭乌达路 88 号(010010)
发 行	内蒙古新华书店
印 刷	呼和浩特市金领雅信印务有限责任公司
开 本	880 × 1230/32
印 张	10.5
字 数	280 千
印 数	1 - 3000 册
版 期	2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷
标准书号	ISBN 7 - 81074 - 933 - 1/H · 212
定 价	18.00 元

本书如有印装质量问题,请直接与出版社联系

新世纪大学生文化素质教育系列教材总序

内蒙古自治区教育厅副厅长 李东升

加强大学生文化素质教育工作,是新世纪我国高等教育教学改革和建设的一项重要工作。1995年教育部在52所高等学校进行加强大学生文化素质教育工作试点,试点工作得到高等学校的普遍认同和积极响应。在试点工作取得经验基础上,教育部制定下发了《关于加强大学生文化素质教育的若干意见》,成立了高等学校文化素质教育指导委员会,在全国普通高校建立了32个“国家大学生文化素质教育基地”,有力地推动了全国高校开展加强大学生文化素质教育工作。

经国家教育部批准,1999年内蒙古大学牵头,联合内蒙古工业大学、内蒙古农业大学建立了我区高等学校第一个“国家大学生文化素质教育基地”,这标志着我区高等学校加强大学生文化素质教育工作进入了一个新阶段。我区“国家大学生文化素质教育基地”建立以来,取得了很大成绩,发挥了很好的示范辐射作用,有力地带动了我区高等学校加强大学生文化素质教育工作。实践证明,加强大学生文化素质教育工作,对于推动我区高等学校教育思想观念的改革,推动我区高等学校人才培养模式的改革,对于培养适应21世纪自治区和国家经济发展和社会进步的高素质、高质量人才,具有重要意义。

加强大学生文化素质教育的一个重要方面是,通过加强对学生的文学、历史、哲学、艺术等人文社会科学和自然科学方面的教育,提高大学生的文化品位、审美情趣、人文素养和科学素质。为了满足我

区高等学校大学生文化素质教育课教学的需要,我们邀请我区高等学校有关学科的著名专家学者,精心编写了这套《新世纪大学生文化素质教育丛书》。这套丛书既可以作为大学生文化素质教育课教材,也可以作为大学生的课外读物,其主要目的是向大学生介绍中华民族的优秀传统文化,介绍人类的优秀文化成果,使学生从中汲取营养,不断提高自身的综合素质、文化品位和精神境界。

我们深信,这套丛书的出版,能够在提高大学生的人文素养和科学素质方面发挥重要作用,对大学生的成长产生积极的影响,成为大学生成长过程中的良师益友,伴随他们走上成材之路。

这套丛书的出版得到了内蒙古大学出版社的大力支持,在此表示感谢。

2001年12月18日

序

赵全兵

我从未写过序,但受张少华老师的嘱托,盛情难却,姑且写下这些点滴之语,聊以为序。

张少华老师在教坛辛勤耕耘二十余年,笔耕不辍,硕果累累,从实践到理论不断探索,积累了丰富的经验,可以说,她在这一领域是我的师长。让我作序,对我是莫大的鼓励。

汉语理应是民族的根基,但把外语特别是英语偏重于母语之上,我始终不明白。学之多少,用之多少,不言而喻,其何焉?中国高等教育已不是过去的高等教育,层次要更加分明,分工要更加明确,推而广之,因材施教非此不可。

中国职业教育尚处于起步阶段,无论是办学理念还是教学科研都有待进一步拓展和完善。职业教育应以实用性为出发点和最终归宿,张少华老师构思多年的《职业口语》正是充分体现了这样的理念。我们这些年忽视了对汉语口语的学习和培训,除了对师范及相关专业的学生进行普通话测试和开设教师口语课程以外,其他专业几乎没有类似的课程,更不用说真正适合我们实际的教材。

如今,张少华老师与武汉商业服务学院同仁合作并耗费极大精力和心血编写成的《职业口语》,弥补了职业院校汉语口语教育的空白,也为职业口语教育开创一个全新的发展空间。此书的出版,一定会在职业教育领域内激起浪花,对职业教育的教材编写和建设也会起到一定的借鉴和推动作用。

张少华老师此举,我很感佩。

序

刘 明

进入二十一世纪,我国的高职高专教育获得了迅速发展,前景十分可观。而整合后的武汉商业服务学院凭借着这一东风蓄势待发,课程建设、专业建设、教学改革、教材改革……正逐步铺开。正是此时,欣闻我院基础课部语文教研室教师们与呼和浩特职业学院中文系同仁的新编教材《职业口语》,经过一年的酝酿、计划、分工、写作,终于如期面世了。这无疑填补了高职高专院校在专业口语教材上的一个空白,对于推进高职高专教育的发展,培养素质全面的高级技术应用型人才,具有十分重要的意义。

该教材分为上编普通话训练、中编一般口语训练和下编职业口语训练三大类,既有普通话语音基础知识的介绍和发声技能的指导,又有一般口语交际技能的训练,而重点则是职业口语交际技能的训练,理论与实践相结合,可操作性极强,能够有效满足市场与社会对复合型应用人才的需要,这就必然引起高职高专院校的普遍关注与重视。随着《职业口语》教材的使用,必将推动高职高专院校在语言教学方面的改革,进而带来教学和教育水平的长足提高,这当然是可喜可贺之事。

该教材在不少内容上富有独创性,诸如公司职员口语、公务员口语、窗口服务口语、营销员口语和秘书口语等,这些少有人问津的内容,都进行了一定深度的探索。为完成这一编写任务,以主编郑泽宏为首的语文教研室的教师们不辞辛劳,在授课之余,查阅了大量书刊资料;并充分利用武汉商业服务学院与社会各行各业有着广泛联系的优势,一遍又一遍地下企业、去商场、跑酒店、访机关、走公司或旅

行社,进行了广泛而深入的社会市场调查,搜集了大量第一手和第二手资料。在此基础上,再调动起教师们几十年的教学科研积累,按照编写计划,埋头写作,终于攻克了写作难度最大而且份量最重的下编“职业口语训练”的难题,为《职业口语》教材的正式出版奠定了扎实而可靠的基础,成为了合作编写教材的中坚力量。同时,为学院的教材改革开了一个好头,确实是有识之举,值得肯定。

语言是社会文明的“名片”,“说普通话,用标准语,做文明人”这已经成为现代公民,当然包括大学生的共识。不管你承认不承认,语言在客观上是人的无形包装,是人的整体素质的有机组成部分,而口语表达能力的强弱,从一定角度反映出人的素质、品位的高低,万万不可忽视。

值得一提的是,该教材在推广普通话的同时,又深一层地与职业口语表达紧密结合起来,从而在语言教学上具备了专业口语的特点,既具备基础性,又讲究专业性,在教学上就做到了“适销对路”。那么,该教材将会受到广大师生的欢迎就是情理之中的事了。

武汉商业服务学院基础课部语文教研室的教师们,是一个团结向上、富有活力和创造性的群体,这次与呼和浩特职业学院中文系同仁的合作只是一个开端,相信他们会再接再厉,在教学与科研的领域,开拓出一片新天地,为学院的建设与发展作出新贡献。

序

李作南

我以前只听说有“教师口语”，还不曾听说有“职业口语”，可见“新”是本书的一个主要特点。从这个意义上来说，我是很愿意为张少华、郑泽宏同志的新书写序的，尽管我从前很少为人作序。

细细想来，各行各业的人，每天不知道要说多少话，因为“语言是人类最重要的交际工具”，语言能力就成为一个人人文素质的重要组成部分。而由于每个人所从事的工作不同，特别是一些面向社会的窗口职业，服务对象的不同决定了其口语特点的区别，这一点是好理解的。研究不同职业语言的特点和规律，应该是语言学特别是应用语言学研究的重要领域，必须引起语言学家专们的注意。因此，本书从选题上看，不仅仅是一部教材，而且也具有一定的学术价值，代表着一个新的科研方向。希望作者在写作本教材的基础上，进一步地钻研、探讨，特别是加强有关理论的总结和阐述，写出一部具有开创意义的研究专著。

本书的另一个特点，在于它在职业教育课程建设和教材建设方面，也具有十分重要的意义。进入二十一世纪以来，我国的职业教育呈现出良好的发展势态，取得了很大的成绩。但是和发达国家相比，其总体水平还不是很高，远远不能适应形势发展的需要。比如在课程体系方面，就存在着许多需要改进和完善的地方。目前，在培养学生语言能力，提高其语言素质的有关课程中，全国各高职院校开设的大多是“借用”的《教师口语》，这种现状显然不符合高职院校多学科、多专业、多层面的教育特点。试想高职院校毕业的学生当教师的毕竟是极少数，让他们都来学“教师口语”，岂不是学非所用？！而

且,随着“国家职业汉语能力测试”(ZHC)的实施,职业教育的相关课程必须做出相应的调整,才能体现出职业教育以社会的需求为教育教学的核心这一理念。目前国内高职教育的课程体系和与此相关的教材体系还不够完善,内容陈旧,针对性差,不能体现职业教育的特点,这不能不说是制约我国高等职业教育发展的一个瓶颈。所以,本书的编写对于填补高职教育专业教材的空白,从而推动整个高职教育的健康发展,构建符合素质教育要求的学科体系,也有着十分重要的推进作用。

当然,作为一部知识体系和能力训练并重的教材,其适用的对象还不仅仅是在校学习的学生。随着国家“普通话水平测试”和“职业汉语能力测试”的全面开展,全社会都认识到语言面貌的重要性,日益把语言能力的培养和提高当作提升整个人文素质的和职业素质的重要手段。从这个意义上讲,本书也具有相当的实用价值和社会效应。

作为一个多年从事语言文字工作的教书先生,我看到有《职业口语》这样特色鲜明的教材出版,心里是十分欣慰的。

目 录

绪论	1
----	---

上编 普通话训练

第一章 普通话语音训练	12
第一节 语音概说	12
第二节 声母发音训练	20
第三节 韵母发音训练	42
第四节 声调发音训练	59
第五节 音变发音训练	64
第二章 发声技能训练	74
第一节 发声技能概说	74
第二节 气息控制训练	76
第三节 共鸣控制训练	79
第四节 吐字归音训练	84
第三章 普通话水平测试	91
第一节 普通话及现代汉语方言	91
第二节 普通话水平测试	96

中编 一般口语训练

第一章 听话技能训练	108
第一节 听话技能概说	108

第二节 听话训练的要领及模式·····	110
第二章 说话技能训练·····	118
第一节 说话技能概说·····	118
第二节 述说训练·····	121
第三节 念读训练·····	132
第四节 朗读训练·····	138
第五节 演讲训练·····	149
第六节 辩论训练·····	176
第七节 交谈训练·····	192

下编 职业口语训练

第一章 职业口语交际训练·····	207
第一节 教师职业口语训练·····	207
第二节 公务员职业口语训练·····	223
第三节 导游职业口语训练·····	234
第四节 现代酒店职业口语训练·····	246
第五节 公司职员职业口语训练·····	258
第六节 秘书职业口语训练·····	276
第七节 营销员职业口语训练·····	291
第二章 日常交际口语技能训练·····	303
第一节 初次见面口语训练·····	303
第二节 日常交际中的礼貌用语·····	310
第三节 日常交际中化解尴尬的口语技能·····	313
参考书目·····	318
后记·····	321

绪 论

一、“职业口语”的含义

“职业口语”是一门应用语言学科,是综合运用语言学等方面的知识,研究人们从事各种职业所必备的基本口语交际能力的一般规律的学科。“职业口语”是培养职业院校的学生今后从事各种职业时运用口语进行交际的基本能力的一门实践性课程。

汉语从不同的角度看,有古代汉语与现代汉语、书面语与口语,还有对外汉语、教师口语、实用口语、汉语交际口语、态势语、公关口语、职业汉语等等,正如英语有专业英语、交际英语、商务英语、科技英语、大学英语、英语口语等。

“职业口语”则突出现代汉语口语应用的职业性。

二、语言能力是职业核心能力

语言是人类社会最重要的思维和交际的工具。人类社会一经产生,语言也就产生了,语言与社会相互依存。在人类社会的生产活动中,人们彼此沟通、表达感情、协调活动、维系社会关系、保存知识和传播经验等,从来就不能缺少语言。只要是一个正常人,都必须使用和学习语言。当人类迈入二十一世纪大门的时候,现代信息技术的空前发展将语言置于前所未有的高度,口语交际的重要性突显了语言作为第一性的重要位置,语言能力成为现代人类的重要技能。

能力是一个人能胜任某项任务所具有的条件。如果一个人具有胜任某项任务的条件多,则其能力强,反之,其能力就差。社会生活

中的诸多事情完成得如何,要看社会能力。人作为社会的一员,承担着社会的责任,要尽自己的所能为社会做更多的事情。一个人的能力强,胜任某项任务的条件越多,则适应社会的能力就越强,就越容易被社会所接受,社会给予他的也就越多。所以,人应该不断提高自己的能力。

人们在社会实践中应该具备的能力主要有八种。国家劳动和社会保障部借鉴国外的成果,并且从我国的实践经验出发,初步确定了我国核心技能体系框架:①交流表达;②数字运算;③革新创新;④自我提高;⑤与人合作;⑥解决问题;⑦信息处理;⑧外语应用。将这八种技能作为我国核心技能的主要模块,其中的首尾两项技能直接与语言有关,这足以证明语言能力具有十分重要的基础性地位。人们的语言能力有大小之别,但由于语言要用于社会交际,所以每个人语言能力的大小一定要产生或大或小的社会效应,从这一点来说,语言能力的大小并非只是个人的事情,而是与社会息息相关的事情。

语言能力是从事各种职业并胜任职业工作所共同需要的一项核心职业技能,是从业者必备的基本能力之一,直接影响到每个从业人员工作成效。伴随知识经济的到来,“高素质劳动者”的内涵已经发生了重大的变化,具有良好的语言交流能力已经成为高素质劳动者的重要特征。中国人找工作,首先汉语水平要过关,其次才是外语。改革开放以来,伴随着中国与世界各国的文化交流、经济往来的空前繁荣,语言的接触空前密切,英语更是以其强势受到中国人的空前关注,英语热一浪高过一浪。中国人热衷学外语也罢了,但却视自己的母语无所谓,甚至感到学汉语“可笑”,“英语”猛烈地挤占国人“汉语”的地位,实事求是地讲,是中国人自己不把自己的语言当回事,自己看低了自己的“母语”。中国大概有一半能说普通话,很多人连自己的母语都说不流畅。母语都说不好,又怎能说好外语呢!自觉认真地学习汉语,说好母语,用好祖国的语言文字,提高汉语水平,提高语言能力,是每一个中国人的责任,继承和发扬汉语的传统是每一个中国人的历史重任。劳动和社会保障部职业鉴定中心副主任张

永麟在讲到开发“职业汉语测试”的初衷时说:作为合格劳动者,不仅需要学好外语,更要学好母语;语言能力是职业核心能力,良好的语言能力可以提高工作效率和效益。

三、职业口语交际能力是从事各种职业所必备的基本能力

职业口语能力是指人们在职业活动中运用汉语进行交际和沟通的能力,运用汉语获得和传递信息的能力,职业口语交际能力是从事各种职业所必备的基本能力。说话人人都能,但“能”的水平有高低大小之分,我国劳动人口中许多人的语言能力不能满足职业工作的需要。工作生活中,虽不乏有的人表达流畅,语意明确,语音标准,声音清晰,但也不乏有的人表达能力较差,有的人说话颠三倒四,结结巴巴,不知所云;有的人说话就脸红,声音发颤;有的人说话时态势欠佳,目光游离;有的人不会说普通话,甚至连大声说话都不会;有的人文笔不错,作文很好,但却说不出、道不明;有的人学习成绩很高,在自己的座位上发言也还可以,但离开自己的座位面对大家说话就“张口结舌”起来;有的人听话抓不住要点,笔记做不下来,转达领导指示不会复述,不会表明自己的观点;有的人照着稿子也念不好,白字连篇,语调平淡;即使是中文专业的人,说话水平低、表达能力差的人也不乏其数。诸如此类,举不胜举。传统的“言多必有失”以及长期以来重“读、写”,轻“听、说”的不良影响,让很多人将语文水平与语文能力划等号。人们不禁发出“话都说不了,还能干啥”的感叹。从某种意义上说,语言是一个人身份的标志,语言能力反映了一个人的语言素质,语言素质是一个人综合素质的重要组成部分。

因此,高职院校的学生在就业前应当学习掌握职业口语,以适应职业活动中语言交际的需要。

四、“职业口语”课程是职业院校学生的一门公共基础课

改革开放以来,尤其是近十年以来,我国的职业教育取得了可喜的成绩,高等职业教育的教育方向、培养目标、社会需求等问题得到

较好地解决,高等职业教育课程设置与教材建设也有了一定程度的改进,对高等职业教育的主旨与特点也有颇多共识。高等职业教育的主旨是职业技术教育,具有“三性合一”的特点。第一,培养目标的应用性,就是培养生产、管理、服务第一线的高级技能型人才;第二,专业设置的职业性,以“必需”“够用”为原则;第三,教学过程的实践性,强化实践课教学。

但是,我国职业教育的总体水平还不高,现有的一些课程已不能完全适应迅猛发展的时代需要。就汉语语言课的处境而言,现在,除了中文专业专修汉语外,各高职院校与各大、中、小学校的现状类似,开设的语言课程是外语“遍地开花”,英语“热”遍全中国,而汉语语言课却“门庭冷落”。或因汉语言师资缺少而未开设,或因缺乏足够的重视而不开设,或因无相应教材而难开设,或因缺乏改革而“老调重弹”。有些课程设置缺乏按照高职院校的人才培养目标进行知识的合理配置,变成大学本科的“微缩”、“翻版”,有些课程甚至是为专升本而设置,为本考研而准备,过多注重了自身的知识体系,强调了自身学科的独立性,学科分支细,课程多有交叉,造成学生的知识积压,从而偏离了职业教育的方向,超越了“必需”、“够用”的度。这种情况显然不适应时代的发展,满足不了社会的需要。

高等职业教育的课程设置应采用基础课、专业课、选修课三部分组合的基本形式。基础理论和专业理论以“必需”“够用”为原则,强化实践课教学,健全实践课教学体系,保证实践课时充分,在内容上突出专业知识的“必需”,即删除可有可无,在知识量上突出专业能力的“够用”,即减少延伸性知识,未必“知其所以然”,“知其然”便足矣。以“必需”、“够用”为度设置课程体系,不追求理论教学中学科的完整性,在保证一定的理论深度的情况下,而强调理论知识的实践性,打破原有的课程体系,弱化专业课,取消其中的重合部分,将专业课中的重点内容融合到基础课中,缩短课时,优化课程组合,对内联系紧密,知识点交叉多的课程适当综合成一门课程。

基于这些认识,把“职业口语”课程设置为公共基础课较为合

适。无论系别、专业,每一个学习者都有必要学习这门课程,加强“职业口语”技能训练,将“职业口语”作为就业前的“必需”,提高各种职业活动所应有的口语表达能力,为社会提供“必需”。再有,以“职业口语”为轴心,优化组合语言课程,减少课程的交叉,将“教师口语”、“普通话”、“职业口语”三门课加以调整。因“教师口语”课是师范类的公共必修课,从整个职业教育的范围看其适用对象少,而“职业口语”中的“职业”已包含了“教师”职业,小应服从大,少应服从多,所以,将“教师口语”拓宽并转换为“职业口语”是合理的;又因“普通话”课是各类院校的公共必修课,但普通话语音、朗读、说话这些基本内容都包含在“职业口语”中的“普通话训练”中了,所以,将“普通话”课、“教师口语”课融合到“职业口语”课程中,既减少了部分内容重复,又不乏职业技能训练的诸多内容,其涉及的领域更加宽泛,口语技能更加全面,更加适合职业院校的学生职前技能训练,这样设置课程可以说是可行的。

建议“职业口语”课程学年 72 课时,每周 2 课时。若已开设了“普通话”课程,可安排学期 36 课时,每周 2 课时。

五、“职业口语”的编撰思想

改革开放二十多年来,普通大中专院校经过不断的教材建设与完善,都有适合自身课程体系的一套较为系统完善的专业教材,教材建设卓有成效,而高职教育在建设和完善自己的课程体系时,所用教材往往不能体现高职专业特点。一是“借用”,即借用其它普通高等院校的教材教高职院校自己的专业课,其弊端在于理论偏深,内容过多,分类太细,实践性和应用性较低,给高职院校的学生造成知识积压,影响了教学。二是“沿用”,即沿用普通专科或中等师范的教材,难以体现高职教育教学特点,在培养语言能力,提高语言素质的语言训练课上,各高职院校不约而同地采用了师范教材《教师口语》,这样显然不符合高职院校多学科、多专业、多层次的职业性特点。“借用”或“沿用”的教材有些甚至是内容陈旧,版本过老,时代性差,远