



新世纪中等职业教育

客户信息服务类课程规划教材

新世纪

# 普通话语言基础与应用教程

PUTONGHUA YUYAN JICHU YU YINGYONG JIAOCHENG

主编 栾程



大连理工大学出版社  
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS



新世纪中等职业教育  
客户信息服务类课程规划教材

# 普通话语言基础与应用教程

PUTONGHUA YUYAN JICHU YU YINGYONG JIAOCHENG

主编 栾程 副主编 李霞 陈璐



大连理工大学出版社  
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

普通话语言基础与应用教程 / 栾程主编. — 大连 :  
大连理工大学出版社, 2013. 7

ISBN 978-7-5611-8011-2

I. ①普… II. ①栾… III. ①普通话—教材 IV.  
①H102

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 145395 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:<http://www.dutp.cn>

大连业发印刷有限公司印刷

大连理工大学出版社发行

---

幅面尺寸:185mm×260mm 印张:11 字数:254 千字

印数:1~3100

2013 年 7 月第 1 版

2013 年 7 月第 1 次印刷

---

责任编辑:孔泳滔

责任校对:李玲

封面设计:张莹

---

ISBN 978-7-5611-8011-2

定 价:28.00 元

# 前言

## 一、专业简介

客户信息服务是现代高端服务业的重要组成部分,是计算机、通信和互联网结合创新的产物,具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗少、人力资源密集等特点。它的发展给现代服务业带来了从管理技术、管理理念到商业模式的创新,具有很强的行业领先性。

客户信息服务又称呼叫中心,是政府、金融、电信、医疗、商务等各行业的信息集散平台,它特定的商业活动概念逐渐在全球范围内被接受和采用,已形成了规模庞大的呼叫中心产业。近年来,呼叫中心在我国从最初的金融、电信、航空等行业,已经扩展到数十个行业,因此,培养和造就一大批高素质的客户信息服务人才,是提升行业竞争力的手段、经济发展的先导和决策科学化的支撑,也是信息化建设和现代化建设的历史任务和战略举措。

2010年,国家颁布了《国家中长期教育改革和规划纲要(2010—2020年)》,大力支持和开展职业教育,鼓励建设和创新以“工学结合、实训教学”为特点的各种行之有效的教学、办学模式。南通中等专业学校是南通地区的主体职业学校,开办、建设以客户信息服务专业为代表的服务外包专业群,通过产教结合和工学结合的形式,培养和提高学生的专业素质和专业应用能力,并努力建成江苏省乃至国家客户信息服务专业人才输送基地和实训基地,以带动服务外包产业快速发展,为社会提供急需的、掌握现代服务知识的应用型人才,为地方经济发展作出应有的贡献。

## 二、课程设置与培养目标

以学生发展为中心,以职业应用为导向,着力培养学生专业素养,提高学生的岗位能力,是本专业课程设置的主旨与导向。其主干课程有:呼叫中心基础、普通话、话术写作与应用、销售技巧、CTI与呼叫中心建设、客户心理学、客户关系管理、呼叫中心运营管理、呼叫中心服务外包概

论、呼叫中心质量管理、实训系统应用操作、模拟实训等。

本专业的培养目标为:面向呼叫中心行业,培养适应社会主义市场经济发展和现代服务业需要的德、智、体、美、劳全面发展,具有良好的思想品德和职业道德,具有扎实的语言功底和计算机操作等基础技能,掌握呼叫中心客户服务基础、销售技巧、呼叫中心运营管理、质量管理、客户关系管理等行业技能,并通过实训教育,能够顺利地在呼叫中心行业以及相关领域从事一线以及运营管理工作,适应多岗位工作的专业人才。

### 三、编写说明

客户信息服务的工作内容和工作性质,要求其从业人员掌握呼叫中心客户服务基础、销售技巧、呼叫中心运营管理、质量管理、客户关系管理等行业技能,而语言(含语音基础与专业服务用语)的应用能力和水平,与计算机应用基础和商业应用文写作与表达一样,是岗位群中所有专业人员都必须掌握的基本技能。

《普通话语言基础与应用教程》是客户信息服务专业一门基础性核心课程教材,其材料组织与编写,遵循以下基本思路:

第一,吸取专业语音教材的精华,针对南通地区人群语言特点,通过语音基础教学和练习,重点纠正方音和语音系统缺陷,提高学生普通话语音标准程度。

第二,贴近客户信息服务的专业要求,使教材与技能训练有机对接,以语音的标准程度及熟练程度的训练为主,侧重于社会交际、学习生活、工作实际,提高学生的普通话应用能力。

第三,根据中专学历层次的学习对象特点与相应专业培养目标编写材料,区别于语言学专著以及高等师范、播音主持类专业教材,不作既大且深的语音系统性研究(如“七大方言区分类”“十三辙、十八韵”等),增强教材的针对性和实用性。

第四,本教程不是自学教材或教师备课详案汇总,各章节的学习和练习,需在专业老师的讲解、示范与指导下进行。因此,内容或范例均努力精选且不作较大篇幅的案例分析,辨析语言力求通俗简练,练习材料力求具体充实。

第五,将国家普通话水平测试的相关要求、方法以及内容,渗透于教学环节之中,使本教程亦可用作普通话水平测试应试学生浓缩、实用的教本。

本教程分为上、下两篇:上篇为语言基础模块,包括绪论、语音常识、普通话语音基础、方言辨正与语音训练等四章;下篇为基础应用模块,包括朗读、朗诵与播音,口语,普通话水平测试等三章。后附材料为普通话水平测试朗读作品(1~60号)、普通话测试容易读错的生僻字和形近字、普通话异读词审音表。

上篇中“声母、韵母、声调”等任务内容,旨在使学生系统、完整地掌握普通话语音的基础,其教与学的重点和难点,在于纠正由于方言影响而形成的方音,纠正由于语言习惯而形成的语音系统缺陷,以及学会前、后鼻音正确的发音方法,提高普通话的标准程度;“音变、异读”的学习指导,旨在扩大学生的识字量并提高对字形、字义的辨析能力。下篇中“作品朗读与播音”的任务内容,则根据不同的应用情境和不同文体对相应的要求和技巧进行介绍,帮助学生掌握专业工作所需的基本技能;“诗文朗诵”练习的主要目的,在于通过朗诵的艺术形式,再次提高普通话语音的规范、圆润程度;工作与生活交际语言简称“口语”,通过情境模拟

与命题说话的练习,提高学生在普通话语音标准前提下的口语熟练程度,并适应专业工作需要。

客户信息服务的工作内容和工作性质决定了其从业人员,特别是座席员,属于专业的语言工作者,依据江苏省《实施〈中华人民共和国国家通用语言文字法〉办法》第十二条之规定:“……以普通话为工作语言的直接面向公众服务的从事播音、解说、话务、导游等特定工作的人员应当达到普通话二级水平。”因此,本教程将国家普通话水平测试的相关要求及内容渗透于教学各环节,并在末章系统地介绍普通话测试的流程和方法,集中编纂相关测试内容,并进行应试技巧方面的指导。同时,根据座席员的工作特性,在第二章“语音常识”中专设了“发声技能训练”,以适应本岗位对气息、嗓音等方面的特殊要求。

本教程主要适用于中等职业学校客户信息服务专业、文秘专业、市场营销专业,也可作为在职从业人员的培训用书。

本教程主编栾程负责编写第一章至第四章及第六、七章,副主编杨霞负责编写第五章,陈璐参与部分内容的编写工作。编者虽多年从事语文教学及国家普通话水平测试的测评工作,具有一定的专业水平和丰富的专业经验,并在编写中力图使教材与客户信息服务专业要求深度结合,但限于水平,不足或疏漏之处难免,敬请指正。

在编写本教程的过程中,我们得到了南通市语委余宙和周淑萍的支持与指导,谨在此顺致以衷谢意!

编者  
2013年7月

所有意见和建议请发往:dutpzz@163.com

欢迎访问教材服务网站:<http://www.dutpbook.com>

联系电话:0411-84706671 84707604



## 上 篇 语 言 基 础

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一章 绪 论 .....           | 3  |
| 第一节 普通话概说 .....         | 3  |
| 第二节 方言与普通话 .....        | 5  |
| 第三节 普通话与社会工作实际 .....    | 8  |
| 第二章 语音常识 .....          | 11 |
| 第一节 语音的物理属性 .....       | 11 |
| 第二节 语音的生理属性 .....       | 13 |
| 第三节 语音的社会属性 .....       | 14 |
| 第四节 发声技能训练 .....        | 15 |
| 第三章 普通话语音基础 .....       | 21 |
| 第一节 字音标准的基础——声母 .....   | 21 |
| 第二节 发音规整的基础——韵母 .....   | 28 |
| 第三节 区别词义的重要手段——声调 ..... | 32 |
| 第四节 语流音变与异读 .....       | 37 |
| 第四章 方音辨正与语音训练 .....     | 45 |
| 第一节 南通地区普通话方音辨正 .....   | 45 |
| 第二节 吐字归音 .....          | 55 |

## 下 篇 基 础 应 用

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第五章 朗读、朗诵与播音 ..... | 61 |
| 第一节 作品朗读 .....     | 61 |
| 第二节 诗文朗诵 .....     | 67 |
| 第三节 播 音 .....      | 75 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 第六章 口 语 .....                | 83  |
| 第一节 口语的特点 .....              | 83  |
| 第二节 口语表达 .....               | 85  |
| 第三节 生活口语表达——交谈 .....         | 88  |
| 第四节 工作口语表达 .....             | 90  |
| 第七章 普通话水平测试 .....            | 93  |
| 第一节 测试项目、等级标准及测试方法 .....     | 93  |
| 第二节 词语朗读应试指导 .....           | 94  |
| 第三节 作品朗读应试指导 .....           | 98  |
| 第四节 命题说话应试指导 .....           | 99  |
| 附录一 普通话水平测试朗读作品(1~60号) ..... | 107 |
| 附录二 普通话测试容易读错的生僻字和形近字 .....  | 145 |
| 附录三 普通话异读词审音表 .....          | 149 |

# 上 篇

## 语 言 基 础



# 第一章

## 绪论

在社会交往中,语言是一个必不可少的工具,思想的交流、情感的表达、工作和社会活动的开展都离不开语言的交流。

语言是一个宽泛的概念,它包括口语、书面语和体态语,其基础是有声语言,即口语。语言有语音、语义,也有词汇和语法,这些要素是约定俗成并经过整理形成系统的,这就形成了语言的各种规范。

普通话是汉民族的共同语,是统一、规范的国家通用语言。2001年1月1日,《中华人民共和国国家通用语言文字法》开始施行。2006年3月1日,《江苏省实施〈中华人民共和国国家通用语言文字法〉办法》正式施行。这两部语言文字法明确了普通话以及推广普通话工作的法定地位。

### 第一节 普通话概说

#### 一、汉民族共同语的产生与发展

华夏民族的共同语早在我国奴隶社会的夏、商、周(先秦)时期就产生了,当时被称为“雅言”或“通语”,主要流行于黄河流域一带。《论语》中就有“子所雅言,《诗》、《书》、执礼,皆雅言也”的记载,意思是孔子在诵读诗书或在主持礼仪活动时,用的是雅言。随着社会的不断进步与发展,明清时代的汉民族共同语称为“官话”,民国时期称为“国语”。中华人民共和国成立后,汉民族共同语称为“普通话”。目前,普通话已成为联合国六种法定工作语言之一,在海外华人中又称为“华语”。

#### 二、普通话的概念与含义

普通话是以北京语音为标准音,以北方方言为基础方言,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。普通话的规范包括语音、词汇、语法三个方面,我们学习、使用以及推广普通话必须三者兼顾、缺一不可。

### 1. 语音规范——“以北京语音为标准音”

任何一种共同语,只能以某一地域方言的语音作为标准音。在我国,以北京语音为标准音是历史的选择。首先,首都北京作为我国政治、经济、文化的中心,已有八百多年的历史;其次,北京话在近三四百年来作为官方通用语言(“官话”),其影响早已遍及全国各地。尤其是20世纪以来,广播、电视、电影等也多用北京话,因此,北京语音在汉民族共同语中的地位是历史形成的,是社会公认的,即便是被称为“六朝古都”的江苏省省会南京,其语音包括词汇等的系统性,特别是使用面以及影响力都远不能与北京话相比拟。

当然,以北京语音为标准音并不意味着北京话的任何一个语音都是普通话的标准音。实际上,北京话中也有一些缺乏共同性的土俗成分,例如立马儿(立刻)、二乎(畏缩)、待见(喜爱),也存在较普遍的第四声声调偏低、吐词含混的缺陷,还有一些异读词(如北京前门的“大栅栏”,北京人称“大 shǐ 栏儿”)等,都不能作为普通话。

### 2. 词汇规范——“以北方方言为基础方言”

从夏、商、周时期直到元、明、清乃至近、现代,我国政治、经济、文化发展的重心一直在北方。北方方言的覆盖区域最广,使用人口最多,其基本词汇也普及全国各地,因此,以北方方言为普通话的基础方言也是历史形成的,是不可动摇的。例如

北方方言与普通话:

走——走路,或离开

跑——跑步,快速跑,或离开

溜——偷偷离开

南通方言:

走——走路,或离开

跑——走路,或离开

溜——快速跑,或偷偷离开

与北京话也不是标准的普通话一样,普通话以北方方言为基础方言,也不意味着北方方言中的所有词语都是普通话的词汇。例如北京方言中的“末了儿”(最后)和东北方言中的“旮旯”(角落)均不能作为标准的普通话词汇予以推广。事实上,普通话既要排除地方方言包括北方方言中的土语成分,也要有选择地吸收其他方言、古代汉语以及外语中的部分词语,还必须吸收伴随时代发展而不断出现的新词语,甚至在普通话中直接引用外文缩写及符号,以不断丰富普通话的词汇。

现代流行部分新词语和外来语:

爆料 网聊 大款 范儿 掉份儿 土冒儿 雄起 给力 粉丝 坑爹

的士 吉普 沙拉 比萨 比基尼 肯德基 麦当劳 拜拜

WTO GDP TV DV QQ DJ VIP PK iPhone

### 3. 语法规范——“以典范的现代白话文著作作为语法规范”

“白话文”是相对于“文言文”而言的,当然也排除了一些“半文半白”或用方言写成的文章;“现代白话文”主要是相对于“古、近代白话文”而言的,如宋元白话文、明清部分小说以及“五四”白话文,都不等同于现代汉语发展阶段的规范;“典范”是相对于“一般”而言的,必须是在系统性、规范性上经得起推敲和社会公认的。只有那些现代

的重要文件和优秀的文学作品或学术论文、论著,才可以作为普通话的语法规范。因此,白话、现代和典范是普通话语法规范的关键词。

由此可见,普通话作为现代汉民族的共同语,不仅仅是语音的规范,也是我国书面语言的规范,从语音、词汇、语法三个方面拓展开,也可以说是现代文体的规范。例如除学生熟悉的记叙文、说明文、散文等文体外,通知、通告等公务、商务应用文体的撰写和使用也都有其行文的规范。对即将走向社会,走上工作岗位的职业学校学生来说,必须充分地了解并努力掌握这些规范。

## 第二节 方言与普通话

在历史发展过程中,常常发生社会的隔离和分化,例如山河阻隔、饥荒战乱、人口迁徙等自然因素,以及政治、军事、经济、文化的变化等。这些隔离和分化就促使了各种方言的产生。

### 一、现代汉语方言

所谓方言,是指同一种语言在时间和空间的共同作用下形成的地域性语言。各地的各种方言互相之间在语音、词汇、语法方面都存在着差异,而最显著的是语音系统的差异。

据语言学家的研究分类,现代汉语有 7 大主要方言:

#### 1. 北方方言

北方方言代表方言:北京话。

北方方言分布极广,汉族约有 73% 的人使用北方方言,江苏省的徐州、赣榆地区属于该方言区。南通大部分地区所说的“江淮方言”则是北方方言的次方言。

#### 2. 吴方言

吴方言代表方言:上海话、苏州话。

吴方言原以苏州话为代表,但从现在的影响力角度看,上海话已成为其代表。汉族约有 7.2% 的人使用吴方言,江苏省苏州、常州以及南通的启东、海门属于该方言区,而通东话则属于吴方言的一种延伸。

#### 3. 湘方言

湘方言代表方言:长沙话、邵阳话。

#### 4. 赣方言

赣方言代表方言:南昌话。

#### 5. 粤方言

粤方言代表方言:广州话。

#### 6. 闽方言

闽方言代表方言:福州话、厦门话。

## 7. 客家方言

客家方言代表方言:梅州话。

## 二、南通地区方言

江苏省的方言可分为“三区”,即江淮方言(北方方言的次方言)区、吴方言区和北方方言区。南通地区方言则主属江淮方言和吴方言,但其局域性分布极为复杂,如图 4-1 所示,它可分为:

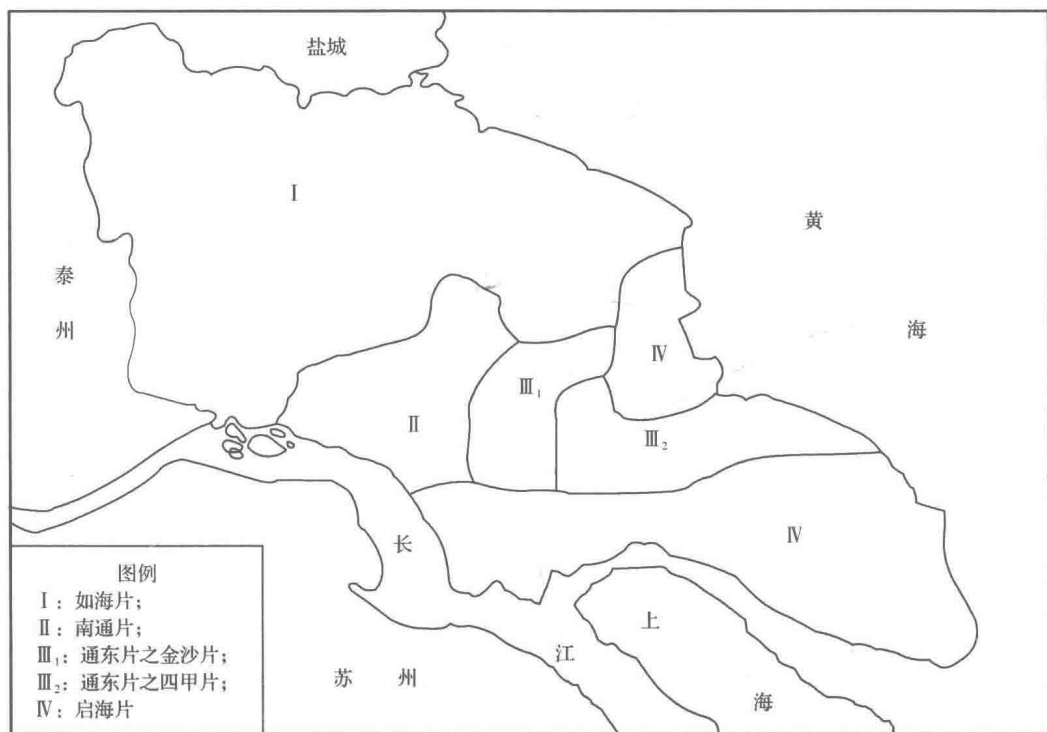


图 4-1 南通地区方言分片

### 1. 如海话

如海话属于江淮方言,包括如皋、海安的全部以及如东大部分地区。

### 2. 南通话

南通话是江淮方言的延伸,包括南通市区、通州西北部以及如东小部分地区。

### 3. 启海话

启海话又称为海启话,属于吴方言,包括启东、海门的大部分地区,以及通州东、南部分地区和如东东南地区。

### 4. 四甲话(俗称“江北话”)

四甲话是吴方言的延伸,分布于启东和海门东北以及通州东南地区,是较为特殊的方言小片。

这四个方言片的划分与南通市、县的行政划分并不一致,而且事实上,即便是同一方言区的方言,从语音(声、韵、调)到词汇也存在着一一定的差异。以口语“什么?”为例说明如下:

启东话更接近于上海话(吴方言):啥么子?

海门话虽也属于启海话(吴方言):哈么子?也有直接说:哈?或者说:嗲哇?

通东(四甲)话接近于海门东北方言:嗲子啊?或者说:嗲子啦?

通州话大部分与南通东、北郊区域方言相近,但声调有区别:很呢?

南通市区则基本一致:什呢?

如海片一般都说:什搞子?但如东的“什”发翘舌音,整句呈降调;而如皋、海安的“什”则发平舌音,整句呈升调。

南通地区方言极为复杂,由此可见一斑。因此,不同方言片的人在学习普通话的过程中可能碰到的困难以及需要重点解决的问题也不尽相同。

### 三、方言与普通话学习

相对于民族共同语的普通话来说,各种方言在语音、词汇、语法系统方面都存在着不同程度的差异,而且,方言一般不存在与其口语形式一致的独立的书面语,也没有经过整理而形成系统的注音方法,并在通行区域、使用人口、使用场合等方面均有一定的限制。

作为国家通用语言,普通话对各种方言起着示范作用,并引领着各种方言的发展方向。同时,由于普通话长期的推广与普及,普通话的词汇已对各方言区起到了同化作用。现在的很多年轻人和少年儿童,对一些古老的方言词语已不甚了解。例如

普通话的“厨房”在南通启海方言中旧称为“灶批间”,现在也与普通话同化而多称为“厨房间”(“××间”又保留了方言特点)。

我国推广普通话的政策一再强调,推广普通话并不禁止使用方言,更不是要消灭方言,而是要在会说方言的基础上学会并使用全民族的主体语言——普通话。

由于长期的语言环境影响和语言习惯,各方言区的人在学习普通话时遇到的困难有同有异,所以学习重点也不尽相同。虽然,普通话有语音、词汇和语法三个方面的标准,但方言与普通话在这三个方面的分歧最突出的表现还在于语音,因此,普通话的语音学习是最基础、最重要的内容。

学习普通话的语音包括发音和正音两个部分:

#### 1. 发音

发音是一种口、耳的技能训练,要求掌握普通话的声母、韵母、声调以及儿化、轻声、变调等语音系统的正确发音,同时要学习必要的语音知识,用知识去指导语音的

分辨、发音训练及正音。

## 2. 正音

正音是指用普通话的标准读音去纠正受方言影响而产生的一些习惯性方音。对经过义务教育阶段的职业院校学生而言,针对各方言区域的方言习惯形成的既呈个性、又呈规律性的普通话方音特点进行正音(可参见第三章),是学习和提高普通话标准程度的关键。当然,普通话的发音和正音训练不仅仅体现在声、韵、调基础以及单字和词语上,还要通过朗读、讲演、口语等方面的训练,逐步运用到社会交际和工作中。

## 第三节 普通话与社会工作实际

客户信息服务的工作内容和工作性质,决定了其从业人员必须掌握呼叫中心客户服务基础、销售技巧、呼叫中心运营管理、质量管理、客户关系管理等行业知识和工作技能,而语言(含语音基础与专业服务用语)的应用能力和水平,与计算机应用基础和商业应用文写作与表达一样,是岗位群中所有专业人员都必须掌握的基本技能。

呼叫中心作为与客户对接的窗口,使用普通话的标准程度直接影响到一个企业的整体形象。

就个人而言,能说一口标准、流利的普通话,是其所受教育程度和文化素养的外在体现,是个体形象的一种展示;对一个企业、部门来讲,众多个体形象则反映了它在社会公众面前的品位、档次和基本素养,这在经济社会里是非常重要的,也是单位(组织)参与并赢得社会竞争的一个重要因素。因此,我们必须把普通话的学习和训练,作为提高个人素养、提升组织形象的重要课题。

呼叫中心座席员的岗位工作内容,主要是通过语音(含计算机操作),将来自社会各界,包括政府、金融、电信、医疗、商务等各行业客户的信息或集中、或分散地传输出去,有时还要把本单位的有关通知、通告、说明等信息在内部及外部进行传递,因此,呼叫中心座席员岗位对口语表达的要求更高,具体包括:

### 1. 普通话语音标准

没有语音错误和地域方音。

### 2. 语言清晰流畅

口齿清楚,语言连贯通达。

### 3. 语言亲切

树立“客户至上”的现代经营理念,礼貌和善。

### 4. 具有美感

有良好的气息支撑,语音稳定、饱满、优美,并适应持续工作的特性。

### 5. 普通话水平测试达标

呼叫中心座席员属于专业的语言工作者,《江苏省实施〈中华人民共和国国家通用语言文字法〉办法》第十二条之规定:“……以普通话为工作语言的直接面向公众服务的从事播音、解说、话务、导游等特定工作的人员应当达到普通话二级水平。”因此,本专业的学生必须在参加国家统一规定的普通话水平测试中,取得二级甲等及以上的等级证书。

岗位要求就是专业学习目标,我们应在努力提高普通话语音标准的同时,养成良好的语言习惯,在平时的社会生活中也要多用普通话进行沟通和交流,多收听并模仿电视新闻播报,还可以用绕口令、话剧台词、诗文朗诵等来练口、正音,成为一个具有良好的道德品质和文化素养,具有扎实的语言功底及相应的基本技能,适应呼叫中心行业以及相关领域、多岗位工作要求的专业人才。

思

### 考 与练习

1. 说说普通话的标准(规范)具体包括哪三个方面。
2. 你未来的工作岗位对语言(口语)会有怎样的要求?
3. 以“我的家乡”为题,以地理、物产、风俗等为主要内容,分别用方言和普通话夸夸家乡,找出语音和词汇等方面的语言差别。

## 训练与测评

朗读下列词语,进行语音判断和分析,初步明确语音练习方向。

(共 100 个字,每字 1 分,90 分以上为优秀,80 分以上为良好)

你 熔 滚 洁 娶 缀 馆 评 瞥 索 厢 允 坑 筐 扰  
 佯 寡 晒 等 条 欢 颌 噪 日 京 觅 较 拈 束 鸟  
 钟 许 泪 熏 热 僧 脾 稻 儿 傻 破 缠 外 规 蛋  
 昂 见 孔 欧 沁 抄 绵 矮 沉 辣 窘 内 团 汪 蚕  
 仿 瑟 缺 自 求 摆 达 宣 浑 远 锅 槐 充 某 拎  
 闭 五 恨 琼 挖 次 岭 鸭 逢 绦 迟 舱 杂 逗 虾  
 挪 部 排 杯 主 套 秦 颀 鹅 另

得分 \_\_\_\_\_



### 练习指导

1. 朗读是指较高声地读。
2. 一个单字为一个单独的音节,朗读时要将字与字断开读。