

《客服软件技能》课程标准

一、课程基本信息

课程编码		课程类型	理论□	实践□	理论+实践√
总学时	32	实践学时	24	学分	2
适应对象	管理工程学院全体学生				
适用专业	现代服务商业类专业群				
先修课程	计算机应用基础				
后续课程	网络编辑、PS 综合实训等相关课程				
编写教师	李浩光	编写时间	2019 年 3 月 19 日		
院（部）审批		审批时间			

二、课程定位

《客服软件技能》是管理工程学院的一门平台课，面向我校管理工程学院全体学生开设，是管理工程学院现代服务商业类专业的必修课。结合当今商业服务类客服常用软件的使用情况，本课程主要为管理工程学院商业群学生讲授和实践使用 Photoshop 的入门技术和 CRM 客户管理系统的基本功能。学生在学习了本课程后，掌握基本的 Photoshop 操作技能和 CRM 的日常使用，能直接与客服工作岗位的技能操作对接上。

三、课程学习目标

学生通过该课程的学习，要求达到以下两大目标：

1、职业能力目标：能在客户服务过程中或服务前，利用 Photoshop 软件对商品图片进行一定的加工处理、能从 CRM 客户管理系统中查找相关数据信息并加以分析。

2、素质目标：通过本课程学习，在掌握 Photoshop 和 CRM 的基本操作技能的基础上，为客户服务工作提供日常软件使用技能支撑。

四、课程能力标准要求

（一）知识要求

学生通过《计算机基础》等相关基础课程的学习后，在本课程 32 学时的系统学习后，要求熟练掌握 Photoshop 软件的使用和 CRM 的基本操作，同时要求

必须跟上该软件的更新换代应用，及时使用并掌握新软件的使用。

(二) 专业与技术能力要求

通过学习，学生要求具备 Photoshop 软件的技能操作和 CRM 的基本操作能力，能流畅的做商业图片的加工处理、能熟练的操作客户管理软件。

(三) 素质要求

通过学习，学生必须具备基本的素质是：掌握软件操作的基本技能，并具备知识产权保护的意识，保护自己的原创设计。

五、课程主要内容

(一) 能力单元与学时分配

序号	能力单元名称	讲授 (学时)	实作 (学时)	参观 (学时)	讨论 (学时)	其他 学时
1	认识了解 PS	2	1.5		0.5	
2	PS 点阵绘图与路径运用	1	2.5		0.5	
3	PS 选定技巧与色彩修饰	1	2.5		0.5	
4	PS 滤镜应用与文字效果	1	2.5		0.5	
5	认识 CRM 客户管理软件	1	2.5		0.5	
6	CRM 客户管理软件使用	1	2.5		0.5	
7	综合练习	1	2.5		0.5	
8	考核		4			

(二) 教学任务描述

能力单元一	认识 Photoshop CS6
教学目的描述	学习必要的概念等理论基础，让学生了解认识 Photoshop 软件，大概了解各功能命令的位置，尝试使用工具箱的功能按钮。
教学重点与难点	学生大概知道常用的功能命令位置和熟记常用的快捷组合键使用。
教学时数	4 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流
任务 1-1	了解菜单栏中各个功能命令的位置
相关知识点	菜单栏中的功能

相关实作技能	功能命令
相关实验	打开、退出 Photoshop，查看菜单栏中的功能命令
教师注意事项	有部分学生第一次接触该软件，要照顾没学过该课程的学生，速度要慢。
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验
任务 1-2	了解工具箱的命令按钮
相关知识点	工具箱
相关实作技能	工具箱中各个命令按钮的点击
相关实验	新建一个文件和打开一个图片，尝试使用工具箱的命令按钮。
教师注意事项	注意提示学生使用鼠标右键可以在同一个按钮上点出几个命令按钮使用。
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验
任务 1-3	了解常用的快捷组合键
相关知识点	快捷组合键
相关实作技能	使用键盘做快捷键的组合
相关实验	快捷键组合练习
教师注意事项	提示学生快捷键组合使用，一般是先按住第一个键，再接着按下一个键。
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

能力单元二	点阵绘图
教学目的描述	本项目主要是要球学生通过学习掌握点阵绘图中常用的基本工具，例如填充工具、渐变工具、绘制方法、描边、颜色设置等等。
教学重点与难点	不同选项卡的图像移动、功能命令的使用
教学时数	2 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流、练习
任务 1-1	制作第一个图像
相关知识点	选定工具、画笔工具、填充工具、油漆桶工具、渐变工具、变换、网格等功能命令。
相关实作技能	画笔工具、填充工具、油漆桶工具、渐变工具的使用效果。
相关实验	制作图像
教师注意事项	学生第一次制作图像，速度要慢，让全班学生完成后再进行下一个任务。
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

任务 1-2	利用图 2.1，制作新的图片
相关知识点	选定工具、横排文字工具、油漆桶工具、描边、变换、网格、定义图案、填充等命令
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	该图片的编辑步骤较多，有些学生不一定跟得上，要适当减慢速度，若有必要，要适当调整后面的 2 学时使用。
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

能力单元三	路径运用
教学目的描述	路径是 Photoshop 的重要工具，学生通过学习熟练掌握路径的运用。
教学重点与难点	钢笔工具勾画图像边缘、路径复制、路径转换为选区、画笔工具和图层样式的使用等。
教学时数	2 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流、练习
任务 1-1	利用图 3.1，制作图案
相关知识点	钢笔工具、路径复制、路径转换为选区、画笔工具、选定工具、图层、图层样式、投影、填充等功能命令
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	提示学生用钢笔工具勾画小鸟边沿过程中，其起点跟终点要重合。
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验
任务 1-2	根据图 3.2，制作新图片
相关知识点	钢笔工具、路径复制、路径转换为选区、画笔工具、选定工具、填充以及滤镜等功能命令
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	企鹅腹部的泛白效果要注意，在选区没取消前操作，取消选区后操作效果完全不同，演示给学生看。
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

能力单元四	选定技巧
教学目的描述	通过学习，学生掌握选区的操作及应用，掌握选定的多个功能命令，例如矩形选框工具、椭圆选框工具、套索工具、魔棒工具、裁剪工具、钢笔工具等等。

教学重点与难点	套索工具、魔棒工具的应用
教学时数	2 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流、练习
任务 1-1	使用图 4.1 和 4.2，完成图像编辑
相关知识点	选定工具、自由变换、图层、羽化等
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	裁剪图 4.2 头像时的椭圆大小
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验
任务 1-2	使用图 4.3、4.4、4.5 三幅图合成一张图片
相关知识点	选定工具、魔棒工具、选取相似、移动、图层变换移动等命令操作。
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	魔棒工具的使用要适当放大图片原图，这样效果会比较好点
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

能力单元五	色彩修饰
教学目的描述	通过调整图片的色彩或消除图片中不完善地方，达到美化图片效果。
教学重点与难点	【图像】-【模式】命令下子命令的使用
教学时数	2 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流、练习
任务 1-1	使用图 5.1 进行图片编辑
相关知识点	图像模式转换、色相/饱和度、亮度/对比度、变化等命令
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	调整各数据时，可参考举一反三填入不同数据以显示不同的图片效果。
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验
任务 1-2	使用图 5.2 进行图片编辑
相关知识点	图像模式转换、灰度、单色效果、羽化等命令
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用

相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	羽化制作太阳的效果
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验
任务 1-3	使用图 6.3 进行图片编辑
相关知识点	图像模式转换、曲线、可选颜色等命令
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	曲线数据的输入效果
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

能力单元六	滤镜应用
教学目的描述	使用滤镜功能对图片进行加工处理。
教学重点与难点	熟练掌握滤镜的应用
教学时数	2 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流、练习
任务 1-1	使用图 6.1 进行图像编辑
相关知识点	风格化、渲染、艺术效果等
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	注意滤镜功能应用变化过程中产生的不同效果
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验
任务 1-2	使用图 6.2 进行图像编辑
相关知识点	风格化、渲染、艺术效果等
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片
教师注意事项	注意滤镜功能应用变化过程中产生的不同效果
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验
任务 1-3	使用图 6.3 进行图像编辑
相关知识点	风格化、渲染、艺术效果等
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	利用已有图片，制作编辑新图片

教师注意事项	注意滤镜功能应用变化过程中产生的不同效果
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

能力单元七	文字效果
教学目的描述	使用文字工具对对图片进行加工描述
教学重点与难点	熟练掌握文字效果的应用
教学时数	2 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流、练习
任务 1-1	制作文字效果
相关知识点	横排文字工具、直排文字工具、文字图层、投影描边等
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	根据效果图，制作编辑新图片
教师注意事项	注意文字字体、颜色、比例等
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

能力单元八	认识 CRM 客户管理软件
教学目的描述	认识 CRM 客户管理软件，了解软件的大概操作和基本功能
教学重点与难点	熟悉常用功能
教学时数	4 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流、练习
任务 1-1	展示 CRM 软件
相关知识点	软件的安装使用和基本数据采集
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	填入数据
教师注意事项	重要数据和一般数据
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

能力单元九	CRM 客户管理软件使用
教学目的描述	CRM 客户管理软件操作
教学重点与难点	熟悉常用功能
教学时数	4 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流、练习

任务 1-1	实践使用 CRM 软件
相关知识点	软件的安装使用
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	数据搜索、数据调用、数据分析
教师注意事项	数据维护
学习资源	教材和配套的练习资源以及教师经验

能力单元十	综合复习
教学目的描述	综合复习
教学重点与难点	回顾前面实操的全部内容，梳理遗留知识点
教学时数	4 学时
建议教学方法与手段	讲授、演示、实践、交流、练习
任务 1-1	回顾前面实操的全部内容
相关知识点	Photoshop、CRM
相关实作技能	各应用功能命令的操作使用
相关实验	回顾
教师注意事项	学生遗忘的部分操作
学习资源	网络资源以及教师经验

六、学习者能力测试方法

(一) 能力测试的方法与手段

序号	能力单元名称	测试的方法与手段			
		鉴定要求	采用方法	鉴定人	鉴定地点
1	认识了解 PS	完成课堂练习	独立完成+交流合作	任课教师	上课机房
2	PS 点阵绘图与路径运用	完成课堂练习	独立完成+交流合作	任课教师	上课机房
3	PS 选定技巧与色彩修饰	完成课堂练习	独立完成+交流合作	任课教师	上课机房
4	PS 滤镜应用与文字效果	完成课堂练习	独立完成+交流合作	任课教师	上课机房
5	认识 CRM 客户管理软件	完成课堂练习	独立完成+交流合作	任课教师	上课机房

6	CRM 客户管理软件使用	完成课堂练习	单独完成+交流合作	任课教师	上课机房
7	综合练习	完成课堂练习	单独完成+交流合作	任课教师	上课机房
8	考核		单独完成	任课教师	上课机房

(二) 课程成绩评价办法

平时考核+期末考查，总成绩为 100 分。平时考核成绩以平时作业、实训项目完成情况与完成质量为依据，占总成绩的 50%。期末考查采用现场做综合作品的方式，时间为 120 分钟，占总成绩的 50%。

七、教学资源配置

(一) 主教材

由任课教师根据软件使用需要，编写校本教材。

(二) 参考资料

其他 photoshop 有关参考教材及资料。

(三) 主要设备与设施

主要使用设备设施为畅通的网络以及运行速度较快的计算机。

八、教师要求

任课教师必须是计算机和电子商务相关专业、本科以上学历，熟练掌握 Photoshop 和 CRM 软件操作技能，善于把握课堂并引导学生学会主动学习，善于引导学生通过实训等手段熟练掌握 Photoshop 和 CRM 操作技能，上课效果良好。

九、其它说明

本课程标准适用于我校管理工程学院商业类专业群学生，总学时为 32 学时，其中理论学时 8 学时，实践学时 24 学时。