

《客服软件技能》

项目一教学设计

教学单元名称	项目一 认识了解 PS		学时	4
教学单元目标	能力目标：了解和熟悉 PS 软件。			
	知识目标：掌握 PS 的相关理论知识。			
	素质目标：通过学习熟悉 Photoshop 软件编辑设计。			
训练项目编号	训练项目名称与训练任务	拟实现的能力目标和素质目标	训练方式手段及步骤	
1	认识 Photoshop CS6	了解菜单栏中各个功能命令的位置	讲授+案例+上机实践	
2	认识 Photoshop CS6	了解工具箱的命令按钮	讲授+案例+上机实践	
3	认识 Photoshop CS6	了解常用的快捷组合键	讲授+案例+上机实践	
学生知识与能力准备	学生具备计算机应用和网络应用的基本知识与能力，为本课程的照片编辑处理和海报设计制作打下基础。			
教学材料（设备）准备	实训机房，网络通畅，有安装 Photoshop cs6 软件。			
步骤	教学内容（项目内容）	学生活动	主要教学手段和方法	时间分配（分钟）
第一步	导入	观看演示与聆听讲授、上机实训体验	讲授法 实训法	10
第二步	认识 Photoshop CS6	观看演示与聆听讲授	讲授法	20
第三步	了解菜单栏中各个功能命令的位置	上机实训、小组讨论	实训法 讨论法	140
	了解工具箱的命令按钮			

	了解常用的快捷组合键			
第四步	课堂总结、教师与学生回顾反思教与学的情况	回顾反思查漏补缺	讲授法 讨论法	10

注：教学材料指器械、教学资料、教学文件、教学案例等方面的准备；这里的“学生活动”指在教学时间内学生的学习活动过程；时间分配指课堂时间分配。

每单元学时一般为2学时，教学做一体化课程可以4学时。

《客服软件技能》

项目二教学设计

教学单元名称	项目二 PS 点阵绘图与路径运用	学时	4
教学单元目标	能力目标：掌握点阵绘图和路径的操作技能。		
	知识目标：掌握 PS 的相关理论知识。		
	素质目标：通过学习并 Photoshop 软件编辑设计。		
训练项目编号	训练项目名称与 训练任务	拟实现的能力目标和素质目标	训练方式手段及步骤
1	任务 1 点阵绘图	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。	讲授+案例+ 上机实践
2	任务 2 路径运用	路径是 Photoshop 的重要工具，学生通过学习掌握路径的运用	讲授+案例+ 上机实践
3	任务 3 课堂作业	巩固项目二的技能训练	讲授+上机实践
学生知识与能力准备	学生具备计算机应用和网络应用的基本知识与能力，为本课程的图片编辑处理和海报设计制作打下基础。		

教学材料（设备）准备	实训机房，网络通畅，有安装 Photoshop cs6 软件。			
步骤	教学内容（项目内容）	学生活动	主要教学手段和方法	时间分配（分钟）
第一步	导入 回顾上一项目的技能实操	观看演示与聆听讲授、上机实训体验	讲授法 实训法	10
第二步	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。 路径是 Photoshop 的重要工具，学生通过学习掌握路径的运用综合应用	上机实训、小组讨论	实训法 讨论法	160
第三步	课堂总结、教师与学生回顾反思教与学的情况	回顾反思查漏补缺	讲授法 讨论法	10

注：教学材料指器械、教学资料、教学文件、教学案例等方面的准备；这里的“学生活动”指在教学时间内学生的学习活动过程；时间分配指课堂时间分配。

每单元学时一般为 2 学时，教学做一体化课程可以 4 学时。

《客服软件技能》

项目三教学设计

教学单元名称	项目三 PS 选定技巧与色彩修饰	学时	4
教学单元目标	能力目标：掌握选定技巧和色彩修饰的操作技能。		
	知识目标：掌握 PS 的相关理论基础知识。		

	素质目标：通过学习并 Photoshop 软件编辑设计。			
训练项目编号	训练项目名称 与训练任务	拟实现的能力目标和素质目标		训练方式手 段及步骤
1	任务 1 选定技巧	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		讲授+案例+ 上机实践
2	任务 2 色彩修饰	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		讲授+案例+ 上机实践
3	任务 3 课堂作业	巩固项目三的技能训练		讲授+上机实 践
学生知识 与能力准备	学生具备计算机应用和网络应用的基本知识与能力，为本课程的图片编辑处理和海报设计制作打下基础。			
教学材料（设 备）准备	实训机房，网络通畅，有安装 Photoshop cs6 软件。			
步骤	教学内容（项目内容）	学生活动	主要教学手段 和方法	时间分配 （分钟）
第一步	导入 回顾上一项目的技能实 操	观看演示与聆 听讲授、上机实 训体验	讲授法 实训法	10
第二步	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 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	上机实训、小组 讨论	实训法 讨论法	160

	综合应用			
第三步	课堂总结、教师与学生 回顾反思教与学的情况	回顾反思查漏 补缺	讲授法 讨论法	10

注：教学材料指器械、教学资料、教学文件、教学案例等方面的准备；这里的“学生生活”指在教学时间内学生的学习活动过程；时间分配指课堂时间分配。

每单元学时一般为2学时，教学做一体化课程可以4学时。

《客服软件技能》

项目四教学设计

教学单元名称	项目四 PS 滤镜应用与文字效果	学时	4
教学单元目标	能力目标：掌握滤镜和文字效果的操作技能。		
	知识目标：掌握 PS 的相关理论知识。		
	素质目标：通过学习并 Photoshop 软件编辑设计。		
训练项目编号	训练项目名称 与训练任务	拟实现的能力目标和素质目标	训练方式手 段及步骤
1	任务 1 滤镜	使用滤镜功能对图片进行加工处理	讲授+案例+ 上机实践
2	任务 2 文字效果	使用文字工具对对图片进行加工描 述	讲授+案例+ 上机实践
3	任务 3 课堂作业	巩固项目四的技能训练	讲授+上机实 践
学生知识 与能力准备	学生具备计算机应用和网络应用的基本知识与能力，为本课程的图片编辑处理和海报设计制作打下基础。		
教学材料（设 备）准备	实训机房，网络通畅，有安装 Photoshop cs6 软件。		

步骤	教学内容（项目内容）	学生活动	主要教学手段和方法	时间分配（分钟）
第一步	导入 回顾上一项目的技能实操	观看演示与聆听 听讲授、上机实训体验	讲授法 实训法	10
第二步	使用滤镜功能对图片进行加工处理	上机实训、小组讨论	实训法 讨论法	160
	使用文字工具对对图片进行加工描述			
	综合应用			
第三步	课堂总结、教师与学生 回顾反思教与学的情况	回顾反思查漏 补缺	讲授法 讨论法	10

注：教学材料指器械、教学资料、教学文件、教学案例等方面的准备；这里的“学生活动”指在教学时间内学生的学习活动过程；时间分配指课堂时间分配。

每单元学时一般为2学时，教学做一体化课程可以4学时。

《客服软件技能》

项目五教学设计

教学单元名称	项目五 认识 CRM 客户管理软件	学时	4
教学单元目标	能力目标：了解和认识 CRM 客户管理软件。		
	知识目标：了解 CRM 的主要知识结构。		
	素质目标：通过学习并了解 CRM 的使用。		
训练项目编号	训练项目名称与 训练任务	拟实现的能力目标和素质目标	训练方式手 段及步骤
1	任务 1 了解 CRM	认识 CRM 客户管理软件，	讲授+案例+ 上机实践

2	任务 2 尝试操作 CRM	了解软件的大概操作和基本功能	讲授+案例+ 上机实践	
3	任务 3 课堂作业	巩固项目五的技能训练	讲授+上机实 践	
学生知识 与能力准备	学生具备计算机应用和网络应用的基本知识与能力，为本课程打下基础。			
教学材料（设 备）准备	实训机房，网络通畅，有安装 Photoshop cs6 软件。			
步骤	教学内容（项目内容）	学生活动	主要教学手段 和方法	时间分配 (分钟)
第一步	导入 回顾上一项目的技能实 操	观看演示与聆 听讲授、上机实 训体验	讲授法 实训法	10
第二步	认识 CRM 客户管理软 件 了解软件的大概操作 和基本功能 综合应用	上机实训、小组 讨论	实训法 讨论法	160
第三步	课堂总结、教师与学生 回顾反思教与学的情况	回顾反思查漏 补缺	讲授法 讨论法	10

注：教学材料指器械、教学资料、教学文件、教学案例等方面的准备；这里的“学生活动”指在教学时间内学生的学习活动过程；时间分配指课堂时间分配。

每单元学时一般为 2 学时，教学做一体化课程可以 4 学时。

《客服软件技能》

项目六教学设计

教学单元名称	项目六 CRM 客户管理软件使用	学时	4	
教学单元目标	能力目标：使用 CRM 客户管理软件。			
	知识目标：了解 CRM 的主要知识结构。			
	素质目标：通过学习并了解 CRM 的使用。			
训练项目编号	训练项目名称与 训练任务	拟实现的能力目标和素质目标	训练方式手段及步骤	
1	任务 1 使用 CRM	掌握操作 CRM 客户管理软件的技能	讲授+案例+ 上机实践	
2	任务 2 尝试用 EXCEL 表格实现 CRM	使用 EXCEL 做 CRM 简单的数据系统软件	讲授+案例+ 上机实践	
3	任务 3 课堂作业	巩固项目六的技能训练	讲授+上机实践	
学生知识与能力准备	学生具备计算机应用和网络应用的基本知识与能力，为本课程打下基础。			
教学材料（设备）准备	实训机房，网络通畅，有安装 Photoshop cs6 软件。			
步骤	教学内容（项目内容）	学生活动	主要教学手段和方法	时间分配（分钟）
第一步	导入 回顾上一项目的技能实操	观看演示与聆听 听讲授、上机实训体验	讲授法 实训法	10
第二步	掌握操作 CRM 客户管理软件的技能	上机实训、小组讨论	实训法 讨论法	160
	使用 EXCEL 做 CRM 简单的数据系统软件			
	综合应用			
第三步	课堂总结、教师与学生 回顾反思教与学的情况	回顾反思查漏 补缺	讲授法 讨论法	10

注：教学材料指器械、教学资料、教学文件、教学案例等方面的准备；这里的“学生活动”

动”指在教学时间内学生的学习活动过程；时间分配指课堂时间分配。

每单元学时一般为2学时，教学做一体化课程可以4学时。

《客服软件技能》

项目七教学设计

教学单元名称	项目七 综合练习	学时	4
教学单元目标	能力目标：综合练习		
	知识目标：综合练习		
	素质目标：综合练习		
训练项目编号	训练项目名称与 训练任务	拟实现的能力目标和素质目标	训练方式手 段及步骤
1	任务1 综合练习	综合掌握知识和技能	讲授+案例+ 上机实践
3	任务2 课堂作业	巩固项目的技能训练	讲授+上机实 践
学生知识 与能力准备	学生具备计算机应用和网络应用的基本知识与能力，为本课程打下基础。		
教学材料（设 备）准备	实训机房，网络通畅，有安装 Photoshop cs6 软件。		

步骤	教学内容（项目内容）	学生活动	主要教学手段和方法	时间分配（分钟）
第一步	导入 回顾上一项目的技能实操	观看演示与聆听 听讲授、上机实训体验	讲授法 实训法	10
第二步	综合应用	上机实训、小组讨论	实训法 讨论法	160
第三步	课堂总结、教师与学生 回顾反思教与学的情况	回顾反思查漏 补缺	讲授法 讨论法	10

注：教学材料指器械、教学资料、教学文件、教学案例等方面的准备；这里的“学生活动”指在教学时间内学生的学习活动过程；时间分配指课堂时间分配。

每单元学时长一般为2学时，教学做一体化课程可以4学时。

《客服软件技能》

项目八教学设计

教学单元名称	项目八 总复习和考核		学时	4
教学单元目标	能力目标：综合应用能力			
	知识目标：综合理论知识			
	素质目标：综合技能水平			
训练项目编号	训练项目名称与 训练任务	拟实现的能力目标和素质目标	训练方式手段及步骤	
1	任务1 总复习	综合掌握知识和技能	讲授+案例+ 上机实践	
3	任务2 考核	巩固本课程的技能训练	上机实践	

学生知识与能力准备	学生具备计算机应用和网络应用的基本知识与能力，为本课程打下基础。			
教学材料（设备）准备	实训机房，网络通畅，有安装 Photoshop cs6 软件。			
步骤	教学内容（项目内容）	学生活动	主要教学手段和方法	时间分配（分钟）
第一步	导入 回顾上一项目的技能实操	观看演示与聆听讲授、上机实训体验	讲授法 实训法	10
第二步	总复习综合应用	上机实训、小组讨论	实训法 讨论法	70
第三步	课堂总结、教师与学生回顾反思教与学的情况	回顾反思查漏补缺	讲授法 讨论法	10
第四步	考核	上机考核	实训法	90

注：教学材料指器械、教学资料、教学文件、教学案例等方面的准备；这里的“学生活动”指在教学时间内学生的学习活动过程；时间分配指课堂时间分配。

每单元学时长一般为 2 学时，教学做一体化课程可以 4 学时。