**在线教学突发状况应急处理建议**

一、可能的故障类型：

教学平台或app端故障、教学设备故障、网络故障、浏览器兼容问题

二、应急处理建议：

1.提前准备好应急联系方式，以备紧急求援。

2. 课前准备并发布一些学习资料。

3. 早晨7:40到8:30一般是教学平台进入高峰，教师本人要尽量提前进入，但仍可能会出现学生进入参差不齐的情况。教师可以通过教学交流群及时与学生沟通信息，避免焦躁，瞬时拥堵过后应可以恢复正常。如学生后续没有课程，可以适当顺延。

4.若故障无法在短时间处理好，及时和学生进行沟通信息（可以让学习委员协助），教师通过作业、讨论、答疑等继续开展教学活动。

5.根据处理进展，酌情采用课后录制视频讲解重点内容或下次课内讲解。

6. 如直播授课，建议采用智慧校园APP（钉钉），其它直播工具也要熟悉并做好备用准备，建议录课以便学生回放。（切记：直播过程中不要出现敏感词汇，会容易导致卡顿甚至断网）。

7.网络环境排查。可以提前通过电脑浏览器访问<https://www.speedtest.cn/>点击网络测速，查看网络是否稳定（上传速率至少4mbps以上、丢包率应为0，否则网络就属于不稳定，需要检查家中的网络状况）。如遇网络故障，应急方式一：启用备用网络或手机热点（手机热点和有线的网速及稳定性比无线更有保障；应急方式二：切换为音频教学。

8.为保证教学平台正常使用，建议师生采用谷歌或火狐浏览器进行线上教学。

9.学院应成立应急小组，配备若干师生志愿者，以便为有需要的教师提供应急帮助。

三、首日（2月24日）开始上课的教师，请认真落实好教务处下发的各项预案，准备随时启用。鉴于24日一早7：30-8：00为各高校登录的高峰期，请尽量用有线上网的方式，进行登录授课。从9：00开始，教务处将统计各学院的开课情况。包括后边上课的老师，请一定提前测试好软硬件设备（包括学生端），可以根据自己选用平台情况，加群备用，如有问题及时请技术员协助解决。

附：我校主要教学平台应急联系方式

杭州师范大学教务处、公共管理学院

2020年2月22日

附：我校主要教学平台应急联系方式

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **平台** | **技术负责人及联系电话** | **QQ群** | **校内平台监控人** |
| 1 | 超星泛雅、学习通、学校慕课平台 | 冯伟强，13626682533 | 332455432 | 各学院教务科  教务处：叶红辉 |
| 2 | 中国大学MOOC | 赵一帆，13858094900 |  | 各学院教务科  教务处：周栋杰 |
| 3 | 省在线开放课程共享平台 |  | 915614364 | 各学院教务科  教务处：李桂琴 |
| 4 | 智慧树 | 许子睿，18817817601，  QQ：455954354  李旦，17701823001  QQ：2919984957 |  | 各学院教务科  教务处：鲁文君 |
| 5 | 智慧校园APP  （钉钉） | 钉钉群号：30016688 |  | 各学院教务科  信息办：黄艳娟等 |