

在线教学常见问题汇编

厦门大学嘉庚学院教育技术服务中心

2020年3月

目 录

中国大学 MOOC 平台常见问题	6
1. 中国大学 MOOC 平台和慕课堂有什么关系?	6
2. 中国大学 MOOC 平台学生管理人数和慕课堂学生管理的学生人数有何不同?	6
3. 学生已完成学校认证, 为什么没有学习情况的统计数据?	6
4. 错过了开课时间, 不能发布课程介绍页怎么办?	6
5. 慕课堂哪里点名, 签到。	6
6. 进入慕课堂不能开始上课怎么办?	6
钉钉群直播	7
1. 是否可以用手机直播来教学?	7
2. 为什么学生听不到老师电脑上音视频的声音?	7
3. 学生“连麦”的时候有杂音怎么处理?	7
4. 群直播和视频会议最大的区别是什么?	7
5. 群直播是否可以回放, 是否可以下载?	7
6. 学生发言时如何分享他的电脑屏幕?	8
7. 老师是否可以主动和学生进行“连麦”	8
8. 为什么我建的群, 进来的人身份只有两个选择“老师”和“家长”	8
9. 为什么直播时我的摄像头不工作?	8
10. 为什有的群没有群投票、视频会议、直播等按钮?	8
11. 钉钉视频会议是否可以录制? 在哪里查看录制文件?	9
12. 在圈子里发布作业, 也已经选择只发布到一个班级, 发布后该次作业会默认发布到所有的群里?	9
13. 如何使用钉钉群的签到功能, 对学生进行点名?	9
14. 群投票在哪里查看投票结果, 在哪查看未参与投票人员, 投票结果可否导出? ..	9
15. 直播时消息面板是否可以调整透明度和大小?	10
16. 钉钉直播如何禁言及不允许点赞.....	10
17. 请问在哪里可以导出群里学生的名单.....	10
18. 群视频直播有让学生分组讨论的功能吗?	10
19. MacBook 进行钉钉直播时声音刺耳怎么办?	10
20. 苹果电脑在钉钉直播时, 在声音设置里找不到扬声器选项.....	10

QQ 直播、视频通话、群课堂	11
1. QQ 直播间如何显示同学的真实姓名?	11
2. QQ 直播间有人数限制吗?.....	11
3. 用 QQ 直播上课能自动录制并查看回放吗?	11
4. QQ 直播间可以一次和几个学生互动吗?	11
5. 老师如何发起 QQ 视频通话, 进行屏幕共享?	11
6. 视频通话中学生如何加入老师课堂及与老师对话.....	12
7. 视频通话观看、发言人数上限是多少?	12
8. 视频通话上课时如何进行支持全员静音、单独静音/解除静音操作?.....	12
9. 如何在上课前 15 分钟在群内提醒学生上课?	13
10. 用 QQ 视频通话上课, 可以自动录屏功能吗?	13
11. 什么是 QQ 群课堂, 如何使用?	13
12. QQ 群课堂为什么学生看不到我的屏幕?	13
13. QQ 群课堂播放视频, 为什么学生只能看到图像而听不到声音?	13
14. QQ 群中如何让学生签到?	14
15. QQ 群课堂可以看到学生的 PPT 吗?	15
16. 如何在 QQ 群上进行作业管理?	15
腾讯课堂	16
1. Mac 版和 Win 版腾讯课堂, 功能有何不一样?	16
2. 同时支持几位学生上台语音? 学生发言时间有限制吗?	16
3. 老师上课时播放电脑视音频, 学生可以听到声音吗?	16
4. 学生端如果进入课堂? 必须要下载客户端吗?	17
5. 如何生成回放, 如何查看回放, 回放是否可以下载?	17
6. PPT 模式下画中画没有了, 怎么办呢?	17
7. 可以布置和批改作业吗?	17
8. 学生要在哪里修改真实姓名进入教室?	17
9. 如何导出签到记录?	17
10. 分别用 QQ 和微信登录腾讯课堂, 两个账号是否相通的?	18
11. 如果有多个不同课程怎么办?	18
12. 如何邀请学生听课?	18
13. 耳麦不正常工作或有噪音处理办法?	18

14. 课堂上如何禁止或限制学生发言?	19
15. 腾讯课堂如何进行考勤签到?	19
16. 如何课堂互动提问?	19
17. 老师如何邀请学生上台?	19
18. 如何实现分享屏幕的同时, 还能看到老师?	20
19. 腾讯课堂 PPT 无法播放常见问题的解决方法.....	20
Zoom	21
1. 怎样方便学生快速登录视频会议?	21
2. 老师如何在直播中保持高音质的讲课环境?	21
3. 学生“连麦”的时候有杂音怎么处理?	21
4. 可以在直播中发送课件给学生吗?	21
5. Zoom 视频会议使用手机听不到对方的声音怎么办?	21
6. Zoom 视频会议使用电脑听不到对方的声音怎么办?	22
7. 学生发言时如何分享他的电脑屏幕?	22
8. Zoom 为什么无法启动摄像头?	22
9. ZOOM 录制后没有生成 MP4 视频文件怎么办?	22
10. 老师在使用 Zoom 的过程中如何避免回音?	23
超星泛雅网络教学平台 (学习通)	24
1. 学习通与泛雅网络教学平台是什么关系?	24
2. “学习通” APP 提示安装失败?	24
3. 老师使用手机号登录如何和教工号关联?	24
4. 老师如何创建课程?	24
5. 老师使用同步课堂录制的速课没有声音.....	25
6. 老师录制的速课图片显示不完整或缺页.....	25
7. 老师如何编辑速课, 添加视频?	25
8. 老师上传录制好的课程视频大小、格式要求是什么?	25
9. 老师如何在班级中添加学生?	26
10. 超星平台上各班级的学生人数与教务系统学生人数不一样.....	26
11. 学生显示的章节目录和教师显示的不一样?	26
12. 如何线上互动答疑?	26

13. 学生如何分享、上传课程资源呢?	26
14. 老师如何督导督学?	27
15. 课程编辑添加或上传相关资源为什么失败?	27
16. 手机如何播放 swf 文件	28
17. 课程资源管理和共享的操作方式.....	28
18. 老师如何删除错误的班级?	28
19. 学生如何登录和注册?	29
20. 学生绑定时提示用户名或密码错误怎么办.....	29
21. 绑定学号时提示“您输入的账号与当前登陆账号学习记录有冲突”	29
22. 为什么学生自己的手机号登陆后是别人的课程?	30
23. 为什么学生的学号正确, 但显示“未认证”?	30
24. 学生登陆后如何加入课程?	30
25. 为什么学生会看不到老师的课程?	30
26. 学生如何找到自己的作业?	30
27. 学生如何对自己的帐号进行管理?	31
课堂派	32
1. 如何注册课堂派及上课?	32
2. 注册时老师和学生的角色错了怎么办?	32
3. 课堂派如何防止代签到?	32
4. 课堂派如何查看直播录像?	32
5. 如何进行直播及直播有哪些功能?	32
6. 老师用电脑播放视音频学生听不到声音如何解决?	33
7. 直播时学生端灰屏、黑屏看不到画面怎么办?	33
8. 使用谷歌浏览器直播黑屏的题如何解决?	33
9. 直播时说话没有声音如何解决?	34
10. 直播时学生听到老师讲话有杂音或重复如何解决?	34

中国大学 MOOC 平台常见问题

1. 中国大学 MOOC 平台和慕课堂有什么关系？

MOOC 平台是线上教学，主要侧重线上观看视频、测验等；慕课堂是中国大学 MOOC 平台提供的线下教学辅助工具，主要侧重签到、点名、讨论、随堂练习等，教师可以根据自身实际情况选择是否使用。

2. 中国大学 MOOC 平台学生管理人数和慕课堂学生管理的学生人数有何不同？

只要在 MOOC 平台→学生管理的学生名单，就是已经完成学校认证的。慕课堂学生管理的学生名单，只是表示通过扫二维码进入课堂的学生。两者并无关联。

3. 学生已完成学校认证，为什么没有学习情况的统计数据？

只要 MOOC 平台学生管理有学生的名单，就是已经完成学校认证。只要有完成线上相关学习任务，就会有学习数据统计。平台系统需 24 小时更新一次数据，现特殊时期部分数据可能会延迟更长时间。

4. 错过了开课时间，不能发布课程介绍页怎么办？

可以联系管理员修改开课时间。

5. 慕课堂哪里点名，签到。

微信小程序进入慕课堂点击“开始上课”，点击“教学”即可。

6. 进入慕课堂不能开始上课怎么办？

网课高峰期间，平台服务器问题，建议多次操作。

钉钉群直播

1. 是否可以用手机直播来教学？

直播可以用手机，但是手机直播只能开启分享摄像头功能；老师线上上课建议采用电脑直播，可以分享电脑上的 PPT 以及音视频，授课效果更好。

2. 为什么学生听不到老师电脑上音视频的声音？

学生能听到老师说话的声音而听不到音视频的声音，是因为老师没有打开电脑上扬声器的声音，操作如下：鼠标移动到桌面正上方的工具栏，点击“麦克”，再点击“扬声器”打开，即可开启分享本地电脑的扬声器。如果开启扬声器后，学生仍听不到音视频的声音，请更新声卡驱动。

3. 学生“连麦”的时候有杂音怎么处理？

建议“连麦”的学生戴上耳机，可以消除回声。

4. 群直播和视频会议最大的区别是什么？

群直播时，只有老师一方可以发声；视频会议是所有连线的人都可以发声。群直播适合老师对学生进行授课，视频会议更适合小组讨论的模式。

5. 群直播是否可以回放，是否可以下载？

群直播大于1分钟系统将默认自动录制课程，并在结束后直接上传到云端，可以随时查看；如需下载需要发起直播人或群管理员开启下载权限。

6. 学生发言时如何分享他的电脑屏幕？

学生要先申请连麦，老师同意后，学生在直播的窗口左下方进行“切换模式”操作，切换到“屏幕分享”即可。同时老师将连麦同学的窗口切换到大屏后，其他同学即可看到学生发言时分享的电脑屏幕。

7. 老师是否可以主动和学生进行“连麦”

老师不能在电脑上主动和学生进行“连麦”对话，必须要学生先点击“申请连麦”，老师同意后才可与申请连麦的学生进行对话，建议老师用语音点名的方式让学生发起“连麦”。注意：老师在发起直播的界面必须勾选“连麦”按钮，学生端才有“申请连麦”的按钮。

8. 为什么我建的群，进来的人身份只有两个选择“老师”和“家长”

因为老师建的是班级群，班级群是针对中小学生的。建议老师建立“教学圈”或者普通的“培训群”即可。

9. 为什么直播时我的摄像头不工作？

直播时选用屏幕分享的模式时，摄像头默认是关闭的。如果要开启摄像头，鼠标移至电脑桌面正上方使工具栏显示，点击“露脸”即可，如需关闭再点击一次即可。

10. 为什么有的群没有群投票、视频会议、直播等按钮？

当群主或管理员将该群设置了禁止群成员私聊，涉及到群成员互动的功能：日程，任务，Ding，视频会议，直播，邮件，投票功能都无法使用。如需使用，需群主或管理员设置不禁言，设置后使用者要退出钉钉再进群即可使用。

11. 钉钉视频会议是否可以录制？在哪里查看录制文件？

视频会议无法自动录制，需会议发起人手动在主界面下方右侧点击“录制”按钮。录制后文件存储在本地，存储路径可点击视频会议主界面右下“设置”，在“录制文件路径”中可以找到。

12. 在圈子里发布作业，也已经选择只发布到一个班级，发布后该次作业会默认发布到所有的群里？

作业模块目前确实存在该问题，已向钉钉官方反馈，在该问题未解决前，建议老师通过其他方式布置作业。

13. 如何使用钉钉群的签到功能，对学生进行点名？

在群内新建日程，日程内容可根据课程填写。需要签到时，打开日程里的签到二维码，让学生使用钉钉扫描二维码签到。该日程结束后可对签到数据进行导出。

14. 群投票在哪里查看投票结果，在哪查看未参与投票人员，投票结果可否导出？

群投票发布后，群里的学生会收到投票提醒。当某人进行投票后，群里会收到此人的投票通知，可点击消息查看投票最新结果。投票截止后群里会收到推送的投票结果，可以点击该条消息进行查看投票最终情况。

未参与投票人员暂时无法查看。只能在投票结果中查看已投票人员，目前投票结果不支持导出操作。

15. 直播时消息面板是否可以调整透明度和大小？

无法调整大小，目前只能移动消息窗口的位置或关闭消息窗口，如需关闭可直接点击消息窗口右上角的关闭按钮。也可以通过点击工具栏的“消息”或直播窗口中的“互动面板”进行消息窗口的打开与关闭操作。

16. 钉钉直播如何禁言及不允许点赞

禁言在需群主或管理员在群管理里进行设置；不允许点赞，点击“直播”按钮后弹出的界面“禁用点赞”不够勾选即可，默认也是关闭的。

17. 请问在哪里可以导出群里学生的名单

按序点击，圈子→管理中心→成员管理→批量导出/导入/修改

18. 群视频直播有让学生分组讨论的功能吗？

目前直播不支持学生分组套路。直播本身是在一个群里发起的，建议让学生小组另外建立探讨群，形成探讨，再到大群里连麦汇报展示

19. MacBook 进行钉钉直播时声音刺耳怎么办？

可参照该链接进行处理：

<https://www.zhihu.com/question/370872229>

20. 苹果电脑在钉钉直播时，在声音设置里找不到扬声器选项

苹果电脑钉钉软件暂无该功能。

QQ 直播、视频通话、群课堂

1. QQ 直播间如何显示同学的真实姓名？

老师已经要求同学在QQ群里备注了真实姓名，但进入QQ直播间后还是显示QQ昵称，这就需要我们直播间内进行修改。以手机QQ为例，一种是已进入房间后，右下角“...”处选择“个人中心”，进入后可以编辑自己的群视频身份了；另一种是还未进入房间，在将进入直播界面的右上方，点击“个人中心”图标也可修改。特别注意，学生在修改名字时要加上自己的学号，因为目前进入视频的昵称只要名字相同就不能修改，会显示“保存失败，昵称重复”。

2. QQ 直播间有人数限制吗？

QQ直播间是没有人数限制的，如果老师把房间设置为公开，群外的人也可以进入直播间。

3. 用 QQ 直播上课能自动录制并查看回放吗？

目前暂不支持自动录制及回放查看功能，据悉腾讯已在内测，不久就会发布。

4. QQ 直播间可以一次和几个学生互动吗？

如果老师需要和学生互动，要学生主动点击“通话”图标，即可申请连麦，老师同意后即可进行对话，可同时接通三位学生的连麦申请。

5. 老师如何发起 QQ 视频通话，进行屏幕共享？

首先，要确认所有上课学生加入上课群（邀请加入或扫码加入方式，让学生自行加入）；然后，打开群对话窗口，在右上角选择视频通话，

即会进入视频通话界面。在该界面内，可自由切换通话类型（如分享屏幕、演示白板等）、开关麦克风或摄像头、查看已加入成员状态（可知学生到位情况）

目前QQ仅支持电脑端发起屏幕共享、白板演示，但其他端支持查看，手机端查看时建议横屏。白板演示时支持涂鸦、文字输入等操作，支持同时开启摄像头

6. 视频通话中学生如何加入老师课堂及与老师对话

学生只要在群对话窗口的右侧点击“加入”即可，加入通话后，可同时观看演示界面及其他视频画面，并进行麦克风、摄像头的开关控制

7. 视频通话观看、发言人数上限是多少？

最多可支持3000人加入观看听讲（仅有老师开启屏幕分享演示或视频的情况下，学生最多3000人）；

最多支持16人同时开启视频画面；最多支持6人同时发言；可自由开关摄像头及麦克风（16方会谈或交流）

8. 视频通话上课时如何进行支持全员静音、单独静音/解除静音操作？

1) 电脑端在群对话框右侧“群成员”处，右键管理员头像，即可选择“全员静音”，再次右键可以“取消全院静音”；如想单独与某个同学对话，或是对某个同学静音，一样在“群成员”处右键该同学的头像，即可实现单独静音或解除静音。

2) 手机端通话界面点击右上角菜单，浮层内选择成员管理，即可全员静音/单独静音

9. 如何在上课前 15 分钟在群内提醒学生上课？

这需要“预定通话”功能实现，目前该功能仅支持手机端设置，但设置后可以多端提醒。在手机QQ对应群界面，点击“+”，选择“语音通话”，后点击右上角的“预定通话”，弹出界面中可以“填写通话主题”，这里可以写明课程题目、开始结束时间，支持分享课程链接，也支持最多50张图片的上传，还可以设置是否重复提醒。

如要提前15分钟提醒，在“开始前提醒”勾选“提前15分钟”，后点击分享即可。

10. 用 QQ 视频通话上课，可以自动录屏功能吗？

QQ视频通话暂时支持Mac端及手机端的录屏。Mac端屏幕共享时，选择顶部菜单栏内录屏按钮（不支持录音）；手机端通话界面点击右上角菜单，浮层内选择录屏功能（仅支持双人通话、不支持录音）

11. 什么是 QQ 群课堂，如何使用？

qq群课堂是可以同时多人在线语音、视频通话的程序，具体可[点击查看](#)我部撰写的教程。

12. QQ 群课堂为什么学生看不到我的屏幕？

因老师还未共享屏幕。请把鼠标放至右下标志后选择“分享屏幕”后，学生就可以看到老师电脑中所展示的内容，老师有“播放影片”、“分享屏幕”和“演示PPT”三种模式选择，如下图所示

13. QQ 群课堂播放视频，为什么学生只能看到图像而听不到声音？

电脑中的视音频文件老师在电脑里打开后可以正常播放，但学生却只能看见图像而听不到声音，两个解决方式：

(1) 点击群课堂界面下方的“音符”标志，在弹出的选项中选择“播放系统声音”。

(2) 先把音频文件放在酷狗列表，选择“伴奏”之后点击“播放酷狗音乐”，就可以播放文件了。如下图所示进行添加。



14. QQ 群中如何让学生签到?

签到仅支持手机端，首先务必更新到最新版，在群应用里，在搜索栏里搜索“大学签到”，找到“大学签到”，点击打开，再点击“立即使用”，后点击右下的“+”号处创建一个签到，并根据对话框填写信息后点击“创建”，如果是固定班级固定人数建议大家使用“固定签到”，并且可以重新发起新一轮的的签到，每次签到不会相互影响。如果成员不固定可以使用“扫码签到”。每次签到结束，可以对签到统计结果按照时间和昵称进行排序，并且还可以把统计结果生成excel表格，更加直观！

注意，学生签到第一次需要进入签到并搜索老师建立的签到名称，申请加入，待老师审核通过后即可加入班级。

15. QQ 群课堂可以看到学生的 PPT 吗？

如果需要看到学生的PPT,需要学生在PC端发起连麦申请再分享。

16. 如何在 QQ 群上进行作业管理？

电脑端和手机端均支持布置作业，但第一次布置需要手机端发起。手机端点击屏幕右上角“...”进入管理界面，在“群应用”处点击“更多”，后再点击“作业”即可发起作业。第一次手机端操作结束后，再从电脑端进群，就可以在“聊天 公告 ...”一栏看到“作业”，点击进入即可“布置作业”，查看提交作业的人数和人员，对提交了了的作业进行语音、文字留言点评。

腾讯课堂

1. Mac 版和 Win 版腾讯课堂，功能有何不一样？

打开浏览器，[点击下载相应客户端](#)。腾讯课堂Mac版和Win版界面和功能都不一样，界面布局有所差异，支持的功能也不一样。主要差别在于Mac版不支持举手、签到、答题卡功能，而这三个功能Win版均支持。

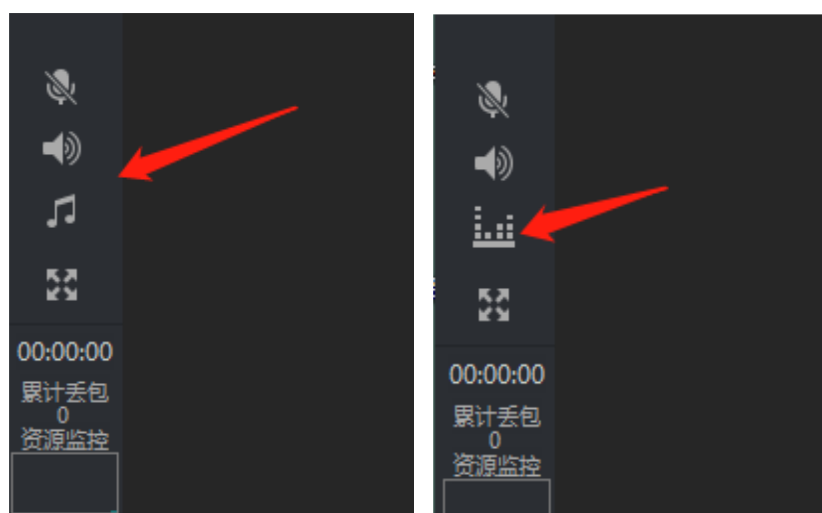
Mac不支持签到、举手，但是学生可以用浏览器登陆电脑网页端，就可以正常上课；但还是建议使用Win版腾讯课堂。

2. 同时支持几位学生上台语音？学生发言时间有限制吗？

腾讯课堂目前可以支持6位同学同时上台发言。首先要老师发起举手功能，学生可以申请语音，学生发言时间没有限制。

3. 老师上课时播放电脑视音频，学生可以听到声音吗？

当然可以。如老师的PPT中有视音频或是单独播放一个视音频文件，以下图Win为例，点击左图音符图标，变成声量图标即可。



4. 学生端如果进入课堂？必须要下载客户端吗？

学生端可以通过手机扫描二维码进入课堂，也可以通过电脑端点击邀请链接进入课堂。不一定要下载客户端，但客户端体验度更佳。

5. 如何生成回放，如何查看回放，回放是否可以下载？

要生成回放，须要先点击“进入教室”，弹出“课程设置”框中进行设置，点击选择“成才回收”。课程结束后，老师在极速版主界面点击“历史课程”按钮，即可查看和分享直播回放视频；学生可点击老师分享的链接观看回放；也可以访问或打开腾讯课堂APP，用观看直播时使用的QQ\微信号登录，在课程表中点击老师的课程，即可查看所有回放视频。

6. PPT 模式下画中画没有了，怎么办呢？

需要画中画分享摄像头的时候，建议老师使用“分享屏幕”模式下的画中画功能

7 可以布置和批改作业吗？

平台暂不支持布置课后作业。

8. 学生要在哪里修改真实姓名进入教室？

学生修改真实姓名要在手机APP里头修改，点击头像，然后进入个人信息进行修改。

9. 如何导出签到记录？

Win版点击右上角点击倒三角，点击“导出成员列表”即可。

支持在直播期间导出上课学员信息，可查看上课学员昵称、账号、上课时长。Windows客户端右上角系统菜单里选择”导出成员列表“，Mac

端在桌面顶部栏左上角系统菜单选择课堂-导出成员列表。

10. 分别用 QQ 和微信登录腾讯课堂，两个账号是否相通的？

QQ和微信登录是分开的两个号，没有关联。

11. 如果有多个不同课程怎么办？

一个账号注册只能生成一个固定的邀请码和固定的链接。如果有不同的课程，在开学可以通知学生分时段进不同的课程，也可以借用家人手机号重新注册一个新账号，不同课程用不同手机号登录。

12. 如何邀请学生听课？

点击“邀请学生听课”，将听课链接/二维码发送给学生，学生点击链接即可在微信/QQ/电脑网页上进入课堂学习。

Tip 1 : 每个课程的邀请链接是固定的，只要和学生说好固定时间来上课，邀请一次就可以了。

Tip 2 : 学生可以在手机端下载腾讯课堂APP，关注老师点击课程表即可【第一次需要先通过老师分享的连接进入直播间，关注该老师】。也可以直接点击老师分享的链接进入【建议使用app 观看，网页版暂不支持举手，签到等功能】

13. 耳麦不正常工作或有噪音处理办法？

如果耳麦工作不正常。首先看下软件界面左边的麦克风和喇叭图标是否都是开启的。如果都开启设备还是不正常工作，可以在软件界面的右上角点击倒三角，选择“系统设置”设置进行设备的选择设置。点击“打开预览”即可看到选中的摄像头画面；点击“打开侦听”即可听到选中的麦克风声音（建议佩戴耳机，避免出现回音）。

如果麦克风声音太小或有噪音，可以点击软件界面左边的麦克风图标，选择打勾“增强”和“降噪”。

14. 课堂上如何禁止或限制学生发言？

开启直播后可以根据老师的需求来完全或按条件禁止发言，在软件界面的右上角点击倒三角，选择“课堂发言设置”，这里可以设置“全体禁用”、“进入课堂后多久才能发言”|“每发一条信息需要等待多久才能在发下一条”等。

15. 腾讯课堂如何进行考勤签到？

首先登入腾讯课堂开始直播上课，先选择“分享屏幕”，在分享屏幕的下方会有一个工具栏，选择“签到”就可以实现30秒或90秒的倒计时签到，时间到后会提示老师有多少个学生签到。老师也可以在极速版主界面点击“历史课程”按钮，进入后就可以根据自己课程查看签到情况。

16. 如何课堂互动提问？

首先登入腾讯课堂开始直播上课，先选择“分享屏幕”，在分享屏幕下方会有一个工具栏，选择“答题卡”，就可实现老师出题，学生答题的互动，30秒后会自动结束答题并统计本次答题的正确率，但一次只能设置一道。

17. 老师如何邀请学生上台？

首先登入腾讯课堂开始直播上课，先选择“分享屏幕”，在分享屏幕下方会有一个工具栏，选择“举手”，这是学生端就会开放一个举手功能按钮，在屏幕的有左下方，如果学生需要上台发言展示，可以点击

“举手”，老师授权同意后，就可以上台展示。可以同时选6个人，同时选的6个人是可以同步对话的。在举手模式下，无法播放电脑音频。

18. 如何实现分享屏幕的同时，还能看到老师？

在分享屏幕的下方有一个工具栏，可以选择“画中画”实现。

19. 腾讯课堂 PPT 无法播放常见问题的解决方法

(1) 提示分享失败：检查电脑是否安装 Microsoft Office PowerPoint，腾讯课堂目前不支持 WPS；同时建议将客户端更新至最新。

(2) 分享 PPT 时黑屏：新版 PPT 分享对部分 XP 系统支持有问题，需使用WIN7以上系统，同时注意WIN7须使用的是 Aero 主题，不是请更换，更换方式：控制面板-外观和个性化-个性化-更改主题。

(3) 无法分享该文件，暂不支持该格式：检查文件是否是 PPT 文件（后缀为ppt或pptx）。

Zoom

1. 怎样方便学生快速登录视频会议？

主讲老师可以在发起新会议时固定选择 Personal Meeting ID 方式登录，设置会议密码，学生得到 Personal Meeting ID 就可以每次都用这个 ID，根据每次不同的密码参加会议。老师也可以将每次登录发起新会议随机生成的会议 ID 和密码，复制发给学生，学生按照会议 ID 和密码加入会议。

2. 老师如何在直播中保持高音质的讲课环境？

主讲老师尽量选择相对安静的地点直播授课，在 zoom 安排会议的窗口中将参会者的“视频”关闭，将参会者的麦克风点击成“全体静音”，以关闭所有学生的麦克风。

3. 学生“连麦”的时候有杂音怎么处理？

建议“连麦”的学生戴上耳机，可以消除回声。

4. 可以在直播中发送课件给学生吗？

可以，zoom 支持 PPT、PDF、DOC 和音视频等各种文件格式课件的发送。

5. Zoom 视频会议使用手机听不到对方的声音怎么办？

使用手机进入 Zoom 会议后，在 Zoom 的左下角第一个按钮就是音频控制按钮。点击【音频】按钮，再在弹出的菜单栏中点击【通过设备语音呼叫】按钮，点击才能打开手机麦克风。

6. Zoom 视频会议使用电脑听不到对方的声音怎么办？

使用电脑进入 Zoom 会议后，在 Zoom 的左下角第一个按钮是音频控制按钮。点击【连接语音】按钮，在弹出的窗口中，点击【使用电脑语音设备】按钮，就可以听到对方的声音。

7. 学生发言时如何分享他的电脑屏幕？

学生要在直播的窗口左下方进行“切换模式”操作，切换到“共享屏幕”即可。

8. Zoom 为什么无法启动摄像头？

电脑使用 Zoom 会议时，无法打开电脑摄像头。排查此问题步骤如下：

(1) 确保电脑有摄像头并且摄像头可用（可用 QQ、微信这种常用的软件测试）。

(2) 排查摄像头是否被其他软件所占用，可以尝试重新启动电脑，看 Zoom 是否可以打开摄像头。

(3) 检查电脑是否安装了 360安全卫士、金山毒霸、腾讯管家等杀毒软件，有可能被杀毒软件禁止打开。

(4) 如果使用的是外置摄像头，检查摄像头驱动是否正常安装（可以尝试换台电脑测试）。

9. ZOOM 录制后没有生成 MP4 视频文件怎么办？

直播时点击“录制”按钮后，zoom 在每次结束会议时会自动保存并生成视频文件到主讲老师电脑的本地磁盘。如果没有生成视频文件，按照以下操作：

(1) 进入到 Zoom 的录制文件所在目录，默认在系统盘里：
X:\Users\Administrator\Documents\Zoom (注：X代表系统盘)

(2) 如果没有转码成功的文件是两个以 .zoom 后缀的文件，只需要用鼠标双击 double_click_to_convert_01.zoom 文件即可自动重新开始转码，转换成MP4 视频文件。

(3) 如果没有转码成功的文件是两个以 .meetingrecording 后缀的文件，手动把 .meetingrecording 的后缀修改成 .zoom 后缀，再用鼠标双击 double_click_to_convert_01.zoom 文件，即可自动重新开始转码，转换成MP4视频文件。

10. 老师在使用 Zoom 的过程中如何避免回音？

同一个物理房间只用一台设备（电脑、手机）连接外置麦克风，避免两台设备连接的麦克风相互串音，从而引起刺耳的啸叫。如果需要在房间里面用多台设备（电脑、手机）接入会议，则需要带上耳机。

超星泛雅网络教学平台（学习通）

1. 学习通与泛雅网络教学平台是什么关系？

手机端和电脑端的关系。超星在线教学分为手机端和电脑端，手机端APP叫学习通，电脑端是网页版的网络教学平台，我校专属网址为<http://foocjgxy.fanya.chaoxing.com/>。手机端和电脑端内容是完全打通的，内容同步。

2. “学习通” APP 提示安装失败？

Android系统用户下载安装时若提示“未知应用来源”，请确认继续安装；iOS系统用户安装时若提示“未受信任的企业：级开发者”，请进入设置→通用→描述文件，对相应APP选择信任即可。

3. 老师使用手机号登录如何和教工号关联？

手机号注册后，按照提示绑定。或者登录后，点击学习通的“我”再点击头像进行绑定单位和教工号。学习通系统是根据学工号与学号识别身份，若教学权限及身份有误请检查教工号及修改。

4. 老师如何创建课程？

（1）网页端：登录学校泛雅教学平台，如果已绑定手机号可直接登录。如果初次登陆，请使用教工号登录，初始密码123456（浏览器首选谷歌、火狐、360 浏览器，定期清除浏览器缓存，体验会更流畅）。教师登录进入空间后，选择我教的课，单击右上方“创建课程”按钮或者点击白色框内的“+”号即可进入新建课程界面，按引导完成建课。

(2) APP端：在学习通上进入课程，点击“+”新建课程，按照引导完成建课。

5. 老师使用同步课堂录制的速课没有声音

同步课堂的声音是通过直播推送给学生端的，保存为速课时，需要将直播文件转化为音频文件，在转化完成之前不会添加到速课中。稍等一会再看。

6. 老师录制的速课图片显示不完整或缺页

速课中的PPT是系统根据PPT转化出来的图片，如果PPT不兼容会导致少页或内容缺失。在录制速课之前，先看一下PPT上课页面的目录中的图片显示是否正确，如有问题，将PPT换个格式另存后重新上传。

7. 老师如何编辑速课，添加视频？

录制速课过程中无法将视频录入时，推荐老师通过学习通“首页”—“微应用”—创作工具“速课制作”新建速课。可以添加ppt、视频、测验等，还能分页录音。速课保存后音频处理需要一段时间，如果发现保存的速课听不到声音，请耐心等待。

8. 老师上传录制好的课程视频大小、格式要求是什么？

例如AVI、WMV、FLV，MP4等一般视频格式都支持，视频大小在2G以内可以直接上传。

9. 老师如何在班级中添加学生？

电脑登陆后进入课程,依次点击“管理-创建班级”,新建班级后点开相应班级前的二维码小标志,将弹出的邀请码、二维码告诉学生(二维码和邀请码每个课程班不同,且永不变更),由学生通过学习通加入。教师也可批量导入名单,选择相应班级“添加学生-学生库添加或批量导入”。

10. 超星平台上各班级的学生人数与教务系统学生人数不一样

建议以教务系统中的最新数据为准。教师进入课程后点击右上方“管理-班级管理”即可手动添加和删除学生。如果需要修改的学生人数较大,在正式教学前可以先将名单问题咨询下学校,确认名单后通过平台模板统一批量导入。

11. 学生显示的章节目录和教师显示的不一样？

请先确认教师有没有设置隐藏章节。

12. 如何线上互动答疑？

学生学习课程内容的过程中,教师可发布活动与学生进行线上互动,如、主题讨论、签到、投票以及班级群聊等。

因疫情期间流量大,不推荐使用超星直播客户端、速课制作、同步课堂等功能,建议老师优先采用PPT录屏或EV录屏等形式提前录制视频来替代。

13. 学生如何分享、上传课程资源呢？

学生只支持在讨论模块添加资料,图片、附件等。

14. 老师如何督导督学？

所有在线学习和在线教学行为通过大数据技术进行统计分析和展示并输出报表。教师可随时进行督导督学。

方式一：在电脑端，课程门户的“统计”功能中，可以统计教师本期次课程的教学数据，主要包括：班级统计、课程统计、课程报告。

方式二：在手机端，课程门户的“统计”功能中，我们通过学习通可以查看教师本课程的教学数据，主要包括：课堂报告、学情统计、成绩统计三部分。对班级的课堂的实时数据、学生的学习数据和成绩做一个详细具体的分析。目前手机端仅提供查看功能，不能下载相关数据。

15. 课程编辑添加或上传相关资源为什么失败？

(1) 建议先用网页登录，上传到个人云盘中，然后再去课程里添加相关资源，选择从云盘添加。

(2) 错峰上传，夜间和早上上传的速度很快。

(3) 若上传视频，建议先用格式工厂软件把视频转码，格式为MP4格式，大小为200兆以内（就算现在就是MP4格式，如果播放失败也要重新再转码一次）。

(4) 如果PPT上传后有问题，可以直接把PPT转换成PDF格式上传，PDF更快，更稳定。PDF可以添加到课程章节，也可以添加到课程资料，学生都可以看，效果一样。

(5) 若上传音频类资料，建议上传前用格式工厂转换为MP3格式。

(6) 若上传文本类资料，大小不超过30M。

(7) 若上传图片，格式都支持，尽量压缩小一点。

16. 手机如何播放 swf 文件

(1) 手机上有adobe flash player，一般手机都是自带的，如果手机没有，到应用商店下载安装即

(2) 要有播放器支持，新版的暴风影音、优酷都可播放swf文件。但Adobe公司于2017年宣布淘汰flash，
建议：用格式工厂把swf格式的视频转换成mp4再上传到学习通。

17. 课程资源管理和共享的操作方式

(1) 课程所有信息、资源等仅限上本课的学生查看

a. 课程里的“资料”模块，可以分享拓展的资料给学生。

b. 课程门户里的教学资源是老师上传到章节里的视频、文档等，资源会同步到“课程门户”的“教学资源”模块中作为资源共享。

(2) 教师上传的资料教师团队或学生看不到？

请确认课程资料模块是否设置文件夹的共享范围。

(3) 如何设置课程的部分章节让学生看？

a. 移动端：进入学习通的课程，选择“章节”选定相关的章节或小节后，向左滑选“设置”。

b. 电脑端：登录网页后进入“课程—首页”，左侧显示的章节，有发放设置。

18. 老师如何删除错误的班级？

教师可在学习通找到相应班级，左滑选择“删除”。

19. 学生如何登录和注册？

(1) 如果你已有账号（已使用手机号注册并绑定学号），则可用手机号和密码直接登录。

(2) 如果是初次登录，请点击学习通进入“登录”页面，选择“新用户注册”，输入手机号获取验证码、设置自己的密码，然后填写学校名称、输入自己的学号、姓名进行账号认证绑定（学校名称必须为“厦门大学嘉庚学院”全称）。或者是选择“其他登陆方式”，输入学校名称“厦门大学嘉庚学院”、学号、密码（初始密码123456），再绑定手机号。

(3) 如是新生，学号也许尚未进入系统，此时可先用手机号注册，等学号确定后，立即绑定学号。注意不要在未绑定学号的情况下，一会用手机号学习，一会用学号学习，这会导致两个号无法绑定。

20. 学生绑定时提示用户名或密码错误怎么办

原因一：学号、姓名填写错误（学号大写，可尝试在姓名前加*号），若准确填写后仍一直提示错误，则可能后台还未导入名单，请联系任课教师或管理员导入。

原因二：使用错误的登录账号和密码；登陆错误的网址；（请使用学校提供的登录网址，不要百度搜索，正确地址是<http://foocjgxy.fanya.chaoxing.com/portal>）

21. 绑定学号时提示“您输入的账号与当前登陆账号学习记录有冲突”

该生的手机号与学号不仅没有绑定，而且手机号下的课程，与学号下的课程有重复。解决方法：

(1) 手机号登陆后，将所有课程删除，即可再次绑定学号。

(2) 若不想删除手机号下的课程，则退出选择“其他登陆方式”用学号登陆，删除学号下的所有课程，再绑定手机号。

(3) 若忘记了学号密码，则请管理员重置密码为123456。

22. 为什么学生自己的手机号登陆后是别人的课程？

可删除所有课程，然后绑定学号。若无法删除，则请找管理员解绑手机号。解绑后，此手机号名下内容被清空，可以再次绑定学号。

23. 为什么学生的学号正确，但显示“未认证”？

可能是输入的学号有误或学生库中还没有你的学号。请管理员老师将你添加到学生库即可。

24. 学生登陆后如何加入课程？

(1) 在学习通内输入老师提供的邀请码或扫描课程二维码加入。

(2) 联系老师请其后台统一导入。

25. 为什么学生会看不到老师的课程？

可能老师没有将你的学号加入班级或你自己没有绑定学号。

26. 学生如何找到自己的作业？

(1) 去学生收件箱找。收件箱没有，可能有延迟，从现在反馈情况看，延迟时间几分钟到几小时不等（发布一次作业收到一次通知，教师进行打回、督学、加时操作会再发送一次通知）。

(2) 去电脑作业列表找。电脑上的作业列表没有屏蔽，可以引导学生从电脑上找到作业并作答。

(3) 都没有。请学生确认是否是在教师发布作业后加入的班级（比较通知中的总人数和现在班级总人数）。

(4) 确定在班里后，学生长时间等待还是没有收到教师发布的作业（排除延时），请将相关信息反馈老师。

27. 学生如何对自己的帐号进行管理？

点击自己的头像即可进入帐号管理界面，可以点击相应的选项进行更换头像、选择性别、展示自己专属二维码、绑定手机号和邮箱、若未绑定学号则选择绑定学号，如果已绑定则会显示自己的单位及学号等信息。

课堂派

1. 如何注册课堂派及上课？

打开浏览器输入www.ketangpai.com，免费注册/登录课堂派账户，并创建或选择一个教授的课程，点击名称进入该课程，后上传或导入一个课件，点击开始上课按钮进入上课模式。

2. 注册时老师和学生的角色错了怎么办？

登入后，可以再次选择用户，点击个人设置，可以更改老师和学生的角色。

3. 课堂派如何防止代签到？

进入课堂派，点击建好的班级--考勤--新建考勤--二维码考勤，设置二维码变化时间可以防止截屏代签。

4. 课堂派如何查看直播录像？

课堂派是可以回看的。进入课堂派，点击上课的班级--资料--直播录像--可点开当前课程查看录像。

5. 如何进行直播及直播有哪些功能？

点击右侧工具条的直播图标开启直播，共享屏幕，在弹出的提示框中选择确定即可（如弹出提示允许加载Flash对话框时，点击允许）。可以选择直播共享的区域，有3个选项【整个屏幕】-【应用窗口】-【Chrome标签页】，点击对应的区域后选择分享即可。直播开始后，屏幕下方会有提示框随时点击停止共享或隐藏。

直播可以共享教师浏览器和电脑屏幕，远程教学显示的屏幕相当于教室授课中的投影仪。远程直播授课过程中，课件、资料、弹幕等课堂互动；考勤、抢答、提问、表现、互动答题、作业。

6. 老师用电脑播放视音频学生听不到声音如何解决？

先查看右下角扬声器是否静音，再检查下声卡驱动。右击计算机→设备管理器→声音、视频和游戏控制器。如果驱动前面有感叹号，就是声卡驱动没装好，可以下载驱动精灵更新下驱动程序，更新完感叹号会消失。

7. 直播时学生端灰屏、黑屏看不到画面怎么办？

遇到该问题请直接向授课老师反馈，正常情况是老师端操作问题。可能是老师关闭了直播；可能是老师无意刷新了浏览器（直播中上传或更新课件有可能会刷新浏览器）；可能是老师切换到其他课堂中，在其他课堂又开启了直播，这样你所在的直播就会自动断流。

8. 使用谷歌浏览器直播黑屏的题如何解决？

(1) Window系统黑屏是由于谷歌自动升级了谷歌浏览器到最新版本80.0.3987.87。三种解决方法：

- a. 如您现在直播正常，则禁用掉chrome浏览器的自动更新（避免被升级到80版本），[点击查看解决方法](#)。
- b. 卸载现有的chrome浏览器，使用课堂派提供的 v79 不自动升级版本，该版本（[点击下载](#)）免安装，直接打开就能用。
- c. 下载使用 360极速浏览器最新版本，[点击下载](#)。

(2)苹果电脑黑屏时,卸载掉谷歌浏览器,重新安装谷歌浏览器 v79版本,然后禁止浏览器自动更新, [禁止方法点击查看](#)。

9. 直播时说话没有声音如何解决?

一般的笔记本电脑都自带麦克风,直接对着电脑说话即可。如果无声音,请进入“控制面板”,选择“声音”项,然后切换到“录制”选项卡,将“麦克风”设置为默认设备即可。

10. 直播时学生听到老师讲话有杂音或重复如何解决?

可能是老师直播时,自己的手机也进入直播界面,放在笔记本或麦克风附近,手机出来的声音又被麦克风重新接收进去,就出现了杂音或重复现象。建议老师直播时关闭所有的外放音响设备,保持周边环境安静,条件允许的情况建议带耳机授课。