



「如果沒有這次疫情，在線教育可能仍會是個備胎，家長們也意識不到我們的重要性。」今年33歲的李蒙，兩年前加入VIPKID在線少兒英語，成為一名在線學習服務師（俗稱網課規劃師）。在她看來，自己所從事的是一個「全能」型的工作，要兼具產品運營、產品經理、培訓、教師等多個崗位的專業技能。談及從業心得，李蒙說與學習對象和家長進行溝通時，需要快速獲取所需要信息，並判斷出學習對象的需求，之後與老師進行對接，進行課程配對，通過課程激發學童學習興趣和潛能。

## 「疫」轉職場

②

大公報記者 郭若溪

新形勢催生新崗位，今年以來，在線教育市場爆發式增長，令在線學習服務師這一新興職業備受關注。「在線學習」完全不同於傳統面對面的交流，如何更充分的調動學習者自我學習訴求，激發學習興趣和動力是這份職業的重要技能。做好這份工作，不僅要懂教育，還要懂互聯網產品和互聯網運營，更重要的是要用互聯網的思維來面對各種信息。而要想做得好，那就必須要掌握一定的心理學知識。

「我們就是家長、學生和外教老師之間的橋樑，要隨時了解雙方的需求，及時反饋家長的期待和老師的評價，幫助彼此更好的了解。」在VIPKID在線班主任李蒙看來，在線學習服務師這一職業的關鍵詞就是「服務」。

## 家長認同 是最大滿足感

而「會說話」則是李蒙從業多年的重要心得。工作中，無論是通過語音還是文字，都能高效地與學習對象進行溝通，並從對話中快速獲取所需要信息，或判斷出學習對象的需求是非常重要的技能。「溝通的時候，彼此間看不到表情，那麼掌握好語言的尺度就很關鍵。我的經驗是微信上的文字，要注意用詞用語，情緒不穩時切勿發送；語音留言時，要注重語音聲調，不要被誤會。同時，定期要有電話溝通，增加彼此的交流和信任。」

「工作時的很多事都特別瑣碎，遇到家長留言，我的習慣是先看需求是什麼，能及時解決的就不延後。要延遲處理的，當時也解釋一下，並且要做好標記，否則容易遺忘。」李蒙直言，時間管理能力是一門大學問，團隊之間也會經常分享能提高效率的小技巧。

能得到家長的認可李蒙工作中遇到的最開心的事。曾經有一位家長對孩子的學習非常在意，先後更換多名外教老師。李蒙接管後發現，她最迫切的需求是讓孩子能改掉逐個講英語單詞的習慣進而出口成句。於是，給她推薦了一名非常注重整句輸出的外教，學習了小半年後，孩子進步很大，聽英語故事後，也基本能用完整的句子去複述，家長很高興，李蒙也感到非常有成就感。



▲一名服務師學員量超過百人，李蒙表示每日工作非常忙碌，受訪者供圖

# 網課規劃師 開闢家居教室

讀透家長心思  
配對導師課程  
激發學童潛能

▼李蒙在跟進學員學習進度  
受訪者供圖



▲上海某教育機構在線學習服務師  
通過測試了解學員的學習狀況  
網絡圖片

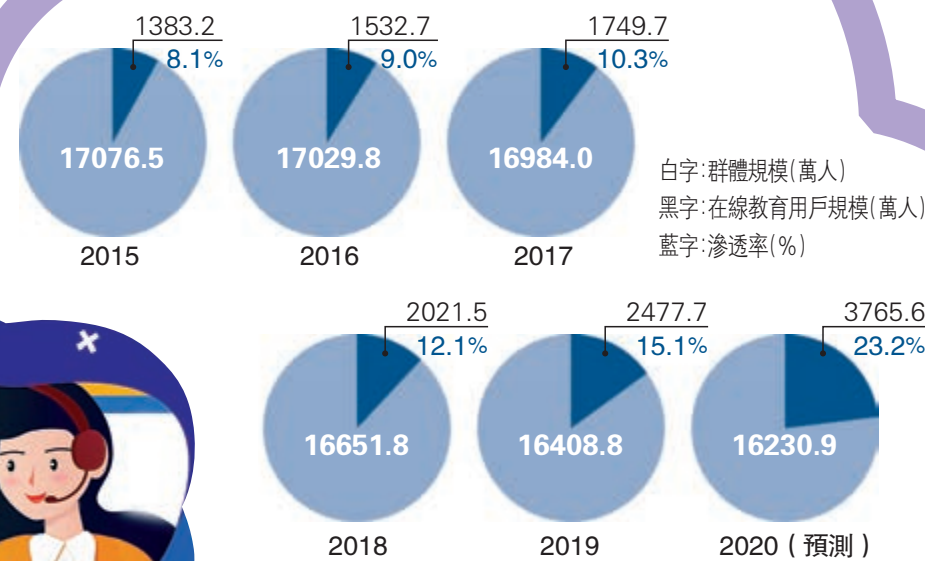
## 話你知

### 在線學習服務師

- 運用數字化學習平台（工具），為學習者提供個性、精準，及時、有效的學習規劃、學習指導、支持服務和評價反饋的人員。

（記者郭若溪整理）

## 近年中小學在線教育 用戶量攀升



## 競爭激烈 密密修煉新技能

兩年以來，前後服務過數千名家長的李蒙，親歷了這個行業的飛速發展，也見證了在線學習服務師從少到多、競爭日益激烈、行業門檻日漸提高的過程。尤其是新冠肺炎疫情以來，線上教育的形式被很多人認可。以VIPKID為例，該平台目前在線班主任人數已超3000人。

「一路走來，我相信這個新職業的發展前景非常可觀，在未來將會有更多人選擇入行。」李蒙表示，相信未來入行門檻也會不斷提高，譬如更關注專業知識，尤其是英語、教育心理學等。

李蒙直言，長期從事在線學習服務師的工作，還要放平心態，在瑣碎的工作中梳理出比較符合自己職業發展的規劃路線，並不斷提升自己的能力，與之匹配。「目前，我已經有考證的計劃，爭取盡早考取教師資格證，進一步提升自己的能力，做到未雨綢繆，不斷充實自己。」

李蒙說自己還要積極參加公司內部培訓。隨着產品和服務的迭代，在線學習服務師會定期參加英語能力、教育理念、教學方法、課程產品訓練等各類業務培訓。

## 隨時在線 一睜眼就覆家長信息

線下復課以來，李蒙也恢復了往日規律的工作節奏。早上上班第一件事就是回覆家長信息，解決遺留問題，之後開始看課程回放視頻，根據孩子的課堂表現寫建議發給家長，再根據月計劃的整體需要約家長電話溝通。下午除去部門學習

和會議時間，依舊是看課程視頻和溝通聯絡，到了4-5點，開始提醒學員上課。晚上10點前則是當日總結和待命狀態。「跟朋友、家人一起時要時刻注意着手機，隨時留意有需要幫助的學員。」深圳某在線教育培訓班的在線

學習服務師Tammy四月也開始了忙碌的工作。「疫情發生以來，由於線上課程的剛需風口，我們的業務量有了激增，一個普通班學員能達到四十人，VIP班也爆滿了。」一般一名在線學習服務師的學生量在100-150人之間，這些孩子年齡不

同、班級不同、進度不同，他們所有課前課後跟進都歸屬Tammy負責。「這是一個大工程，基本除了睡覺時間外，隨時在線，解答家長、學生的提問。最忙碌的時候，一睜眼就看手機回覆學員家長的信息，睡覺前都在想該怎麼解答疑問。」

## 康希諾新冠疫苗 獲批軍方使用

【大公報訊】據觀察者網報道：29日，康希諾生物發布公告：其與軍事科學院軍事醫學研究院生物工程研究所聯合開發的重組新型冠狀病毒疫苗（腺病毒載體）（Ad5-nCoV），已於6月25日獲得中央軍委後勤保障部衛生局（下稱：軍委後保部）頒發的軍隊特需藥品批件，有效期1年。

公告中介紹，Ad5-nCoV的Ⅰ期及Ⅱ期臨床試驗已在中國開展，並於6月11日完成Ⅱ期臨床試驗揭盲。臨床試驗數據證實其具有良好的安全性，及較高的體液免疫及細胞免疫應答水平。

康希諾生物表示，總體試驗結果表明，Ad5-nCoV具有預防由SARS-CoV-2（嚴重呼吸綜合徵2型冠狀病毒）引起的疾病的潛力。根據《中國人民解放軍實施〈中華人民共和國藥品管理法〉辦法》有關規定，Ad5-nCoV

現階段僅限軍隊內部使用，未經軍委後保部批准，不得擴大接種範圍。

### 與陳薇團隊聯合開發

據悉，此次獲批的Ad5-nCoV疫苗由康希諾生物和軍事科學院陳薇院士團隊聯合開發。該疫苗是一種表達SARS-CoV-2刺突糖蛋白（S蛋白）的複製缺陷Ad5載體疫苗。疫苗使用一種減毒的普通感冒病毒（腺病毒，易感染人類細胞，但不致病）將編碼SARS-CoV-2刺突（S）蛋白的遺傳物質傳遞給細胞。隨後這些細胞會產生S蛋白，並到達淋巴結，免疫系統產生抗體，識別S蛋白並擊退冠狀病毒。

對於實驗結果，陳薇院士指出：「這些結果使其成為具有潛力的可以進行下一步研究的候選疫苗。」不過，她同時強調，「我們對這些結果應謹慎解讀。研發COVID-19疫苗的挑

戰是前所未有的，誘導免疫應答的能力並不一定表明該疫苗能完全保護人類免受SARS-CoV-2的感染。這些結果為新冠疫苗研發提供了積極前景，但距離該疫苗上市，我們還有很多工作要做。」



▲陳薇院士（左三）在查看核酸檢測數據  
網絡圖片

## 首五月內地出口退稅6324億

【大公報訊】記者張帥北京報道：國家稅務總局最新發布的數據顯示，今年前5個月，內地累計為企業辦理出口退稅6324億元（人民幣，下同），退稅措施有效緩解疫情期間出口企業的資金壓力。

國家稅務總局介紹稱，目前推出多項措施支持外貿企業發展。內地從3月20日起，將1464項產品的出口退稅率從10%和6%分別提高到13%和9%。同時，為進一步提高出口退稅辦理效率，稅務部門積極推行無紙化退稅申報，截至5月底，無紙化退稅申報企業戶數已佔全

部申報企業戶數的93%，退稅額佔全部退稅額的96%。此外，大力實施出口退稅全程「非接觸式」辦理，自2月10日推行以來，已有近29萬戶企業通過「非接觸式」方式申報辦理退稅4324億元，切實緩解了出口企業資金壓力。

受疫情在全球蔓延影響，內地出口企業的外部市場需求萎縮。根據國家統計局此前公布的數據，1-5月份，內地貨物進出口總額11.5381萬億，同比下降4.9%，其中出口6.1989萬億，下降4.7%。通過落實出口退稅政策，企業資金壓力得到緩解。