



CÁC YẾU TỐ RÀO CẢN TRONG VIỆC HỌC ONLINE CỦA SINH VIÊN KHOA DU LỊCH – ĐẠI HỌC HUẾ

**Đặng Thị Thúy Hiền*, Nguyễn Thị Như Quỳnh, Đoàn Lê Diễm Hằng,
Nguyễn Thị Phương Thảo, Trần Hữu Tuấn**

Khoa Du lịch, Đại học Huế, 22 Lâm Hoàng, Huế, Việt Nam

Tóm tắt: Cách mạng công nghệ 4.0 ảnh hưởng trên hầu hết các khía cạnh của cuộc sống chúng ta dựa trên nền tảng công nghệ thông tin và truyền thông, và giáo dục cũng không nằm ngoài cuộc cách mạng này. Học online (học trực tuyến) ngày càng khẳng định vai trò quan trọng của mình trong việc chia sẻ và chuyển giao tri thức trong giáo dục, nhất là trong giai đoạn diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19. Dù vậy, thực tiễn việc triển khai học online vẫn còn rất nhiều rào cản. Kết quả nghiên cứu từ 250 sinh viên đã tham gia học online tại Khoa Du lịch – Đại học Huế đã chỉ ra 4 nhóm rào cản chính trong việc học online của sinh viên Khoa Du lịch là (1) Rào cản kinh tế, (2) Rào cản về sự tương tác, (3) Rào cản tâm lý và (4) Rào cản về môi trường. Dựa trên những kết quả nghiên cứu này, bài viết đề xuất một số giải pháp giúp Khoa Du lịch – Đại học Huế điều chỉnh việc dạy và học online một cách phù hợp và hiệu quả hơn.

Từ khóa: Covid-19; Học online; Khoa Du lịch – Đại học Huế; Rào cản; Sinh viên

1 Đặt vấn đề

Trong thời gian gần đây, cả thế giới đang gồng mình để chống lại đại dịch Covid-19, và Việt Nam cũng không nằm ngoài cuộc chiến này. Giãn cách xã hội là biện pháp được đưa ra nhằm hạn chế sự tiếp xúc và lây lan của dịch bệnh này.

Đối với giáo dục thì hình thức giảng dạy trực tuyến (học online) được coi là phương pháp thay thế hiệu quả cho hình thức giảng dạy truyền thống trong thời kỳ dịch bệnh Covid-19. Thực hiện phương châm "tạm dừng đến trường, không dừng việc học", Bộ Giáo dục và Đào tạo đã triển khai đồng bộ các giải pháp về dạy và học phù hợp với tình hình thực tế, trong đó, giải pháp dạy học online đã được thực hiện trên toàn quốc và bước đầu có kết quả.

Nhờ tính linh hoạt và tiện dụng về thời gian lẫn địa điểm mà hình thức học tập này đã giải quyết được nhiều vấn đề khó khăn khi người học có thể có thể học mọi lúc mọi nơi, ở văn phòng, ở nhà hoặc bất kỳ địa điểm nào thuận tiện. Đây là điều mà các phương pháp giáo dục truyền thống không có được.

* Liên hệ: dtthien@hueuni.edu.vn

Việc triển khai dạy học online này không phải chỉ áp dụng khi sinh viên không đi học tập trung do dịch Covid-19 mà đã được Đại học Huế quan tâm và đầu tư từ trước với mục đích tiếp cận với các phương thức học tập trong thời đại 4.0. Tuy nhiên, việc thay đổi từ hình thức giảng dạy truyền thống sang giảng dạy online trong bối cảnh hiện tại phần nào gây ra những khó khăn và rào cản cho sinh viên trong việc tiếp nhận tri thức.

Với những thực trạng về đào tạo online của Đại học Huế nói chung và đào tạo online của Khoa Du lịch – Đại học Huế nói riêng, nghiên cứu “Các yếu tố rào cản trong việc học online của sinh viên Khoa Du lịch – Đại học Huế” được thực hiện nhằm xác định được những rào cản mà sinh viên của Khoa Du lịch gặp phải trong quá trình học online, từ đó đưa ra được những biện pháp để điều chỉnh việc học online phù hợp với người học trong tương lai, nhất là khi dịch bệnh Covid-19 có nguy cơ quay trở lại.

2 Tổng quan lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1 Các khái niệm về học online (học trực tuyến)

Học online là phương thức phân phối các tài liệu, nội dung học tập dựa trên các công cụ điện tử hiện đại được thực hiện hoàn toàn thông qua hệ thống quản lý học tập (LMS) như Blackboard, WebCT, MOODLE... Hầu hết sự tương tác giữa giáo viên và sinh viên, sự tương tác giữa các sinh viên với nhau được thực hiện với sự hỗ trợ từ các hệ thống quản lý học tập [4, 7]. Trong một lớp học online điển hình, mỗi sinh viên có một tài khoản để truy cập bất cứ nơi nào và bất cứ lúc nào họ muốn. Các hoạt động học tập phổ biến trên hệ thống học tập trực tuyến bao gồm việc tham gia vào các diễn đàn thảo luận, xem video hướng dẫn hoặc bài giảng, đọc tài liệu do giảng viên đăng lên, nộp bài tập về nhà, làm bài kiểm tra hoặc thực hành ngôn ngữ. Trong môi trường học tập này, máy tính cung cấp cho người học tất cả các loại tài nguyên họ cần dựa trên sự lựa chọn và phản hồi của người học.

Ở dạng đơn giản, học online có thể liên quan đến các trang web có văn bản, hình ảnh và siêu liên kết. Giáo viên sử dụng các trang web này như một sự thay thế cho sách giáo khoa truyền thống. Tuy nhiên, dưới các hình thức phức tạp hơn, học online liên quan đến nhiều nguồn học đa phương tiện [11]. Người học có thể thực hiện nó với các video hướng dẫn tương tác dưới dạng tệp PDF. Khi một phần của video hướng dẫn đã kết thúc, người học có nhiều lựa chọn về nội dung họ muốn xem tiếp theo. Hệ thống học online có thể bao gồm các đối tượng học tập phức tạp như các ứng dụng mô phỏng chỉ cho sinh viên cách cất cánh hoặc hạ cánh máy bay [3].

Tài liệu để học online có thể đơn giản là tài liệu phát tay dưới dạng tệp PDF hoặc bài kiểm tra câu hỏi được lưu trong tệp Word. Chúng cũng có thể khá phức tạp, bao gồm các trò chơi, các bài học tương tác hoặc các video hướng dẫn. Bên cạnh đó, những tài liệu này có thể được

thiết lập dưới dạng văn bản, siêu liên kết, tệp âm thanh, tệp video hoặc kết hợp tất cả các hình thức này.

2.2 Các mô hình nghiên cứu có liên quan đến rào cản của người học đối với học online

Học online được xem là một mô hình giáo dục tiên tiến và phát triển với tốc độ ngày càng tăng, tuy nhiên hình thức này vẫn tồn tại những nhược điểm [20]. Nhiều tổ chức giáo dục đẩy nhanh việc ứng dụng học online để đạt được những lợi ích của nó nhưng lại gặp những rào cản rất lớn đối với việc triển khai và áp dụng dẫn đến việc triển khai chương trình học online thất bại [13]. Do đó, nhiều nhà nghiên cứu đã cố gắng xác định các yếu tố rào cản đối với việc triển khai online nhằm hạn chế những rủi ro và thu được những lợi ích từ học online. Rào cản là những bất lợi cản trở người sử dụng tiếp cận sử dụng dịch vụ [9]. Theo Mungania [14] rào cản học trực tuyến là những trở ngại gặp phải trong quá trình học online (khi bắt đầu, trong quá trình và khi đã hoàn thành khóa đào tạo) có thể tác động tiêu cực đến trải nghiệm học tập của người học. Thuật ngữ này đồng nghĩa với những trở ngại, thách thức hoặc cản trở.

Tổng quan các nghiên cứu cho thấy các yếu tố rào cản đối với sự thành công của học online rất đa dạng và có thể phân loại là các rào cản về sự phạm, các vấn đề liên quan đến giảng viên và tổ chức, các vấn đề liên quan đến văn hóa, các rào cản liên quan đến cá nhân người học, các rào cản công nghệ... [13]. Nghiên cứu của Renu Balakrishnan và cộng sự [18] có 4 rào cản ảnh hưởng đến việc học online của người học: tâm lý, kinh tế, xã hội, kỹ thuật. Trong đó yếu tố công nghệ có ảnh hưởng lớn đến việc học online của người học. Nghiên cứu của Wong [21] đã phân loại các hạn chế của chương trình học online bao gồm: hạn chế về công nghệ, các hạn chế liên quan đến cá nhân người học và các hạn chế khác. Đối với cá nhân người học, việc sử dụng các công nghệ mới có thể là một bất lợi hoặc rào cản trong chương trình học online. Việc thiếu thông tin, kỹ năng giao tiếp và công nghệ có thể là rào cản đối với chương trình học online vì người học có thể cảm thấy thất vọng từ môi trường học tập độc đáo này [21]. Một trong những ưu điểm của chương trình học online là cung cấp sự linh hoạt về thời gian, điều này có thể trở thành bất lợi cho người học vì động lực nội tại và tự giác được yêu cầu ở mức tối đa mà người học có thể khó đạt được để hoàn thành việc học hoặc thực hiện các bài tập trong thời gian quy định [21]. Trong môi trường học online, người học thường phải giao tiếp trong một môi trường dựa trên văn bản, do đó việc viết kém của người học có thể là một bất lợi trong chương trình học trực tuyến, vì người học không có khả năng giao tiếp hiệu quả có thể tạo ra nhiều sự hiểu lầm [21]. Theo Wrong [21] việc sử dụng các công nghệ mới có thể là một bất lợi hoặc rào cản ảnh hưởng lớn đến bản thân người học trong chương trình học online. Nghiên cứu của Cronje [6] nhận thấy một số rào cản có ảnh hưởng đến việc thực hiện chương trình học online có liên quan đến người học là việc thiếu hỗ trợ tài chính từ gia đình và sự hợp tác giữa các bạn học và giáo viên [6]. Nghiên cứu của Berge [5] đánh giá toàn diện các tài liệu liên quan đến các rào cản đối với giáo dục từ xa đã tóm tắt những thách thức chính mà người học đối mặt khi tham gia vào học tập từ xa bao gồm rào cản kỹ thuật,

rào cản tâm lý, rào cản xã hội, rào cản về văn hóa và các rào cản liên quan đến bối cảnh. Tương tự trong nghiên cứu của Rabiee & cộng sự [17] đã kết luận rằng các yếu tố văn hóa xã hội, cấu trúc, giáo dục, kinh tế và luật pháp là những yếu tố nổi bật nhất gây trở ngại đối với việc sử dụng công nghệ web cho mục đích học tập, kết quả phân tích định lượng cho thấy các yếu tố văn hóa xã hội là rào cản ảnh hưởng nhất đến việc sử dụng học tập điện tử. Muilenberg và Berge [12] đã xác định các yếu tố chính đại diện cho các rào cản đối với sự phát triển của học online đó là các vấn đề tâm lý, giảng viên, tương tác xã hội, kỹ năng học tập, kỹ năng kỹ thuật, động lực của người học, thời gian và hỗ trợ cho nghiên cứu, chi phí và truy cập Internet, và các vấn đề kỹ thuật. Trong số các yếu tố này, nghiên cứu cho thấy thiếu sự tương tác xã hội là rào cản đáng kể nhất, tiếp theo là các vấn đề hành chính và người hướng dẫn, thời gian và hỗ trợ và động lực của người học. Bên cạnh đó, Kết quả phân tích 153 học viên chương trình cao học về Nông nghiệp tại Đại học Islamic Azad đã xác định 5 yếu tố rào cản của chương trình học online bao gồm: rào cản về cơ sở hạ tầng, rào cản liên quan đến thái độ của người học, rào cản về chuyên môn kỹ thuật, rào cản con người (xã hội), rào cản về kỹ năng và trình độ [19].

Ở Việt Nam, hiện vẫn chưa có nhiều nghiên cứu và bài báo viết về các chương trình học trực tuyến, và cũng chưa có một nghiên cứu cụ thể nào đề cập đến những rào cản của việc học online của sinh viên. Một số nghiên cứu bắt đầu tập trung khám phá nhu cầu người học nhằm cung cấp các chương trình E-learning phù hợp và hiệu quả. Điển hình có thể kể đến nghiên cứu của Lê Hiếu Học & Đào Trung Kiên [10], Các nhân tố ảnh hưởng tới dự định sử dụng hệ thống E-learning của sinh viên: Nghiên cứu trường hợp đại học Hà Nội cho thấy ý định sử dụng hệ thống E-learning của sinh viên ở mức trung bình; động lực khiến sinh viên lựa chọn các chương trình E-learning là không cao, yếu tố ảnh hưởng lớn nhất đến việc lựa chọn các chương trình E-learning là tính thuận tiện. Ngoài nghiên cứu này, ở Việt Nam vẫn có một số bài báo khác nghiên cứu về các vấn đề liên quan đến đào tạo trực tuyến như “Thách thức và giải pháp đối với đào tạo trực tuyến tại Việt Nam trong thời kì đẩy mạnh giáo dục thông qua kỹ thuật số” của Nguyễn Thành Tâm [16] hay “Mô hình đào tạo trực tuyến và khó khăn” của Nguyễn Hồng Thái [17],... Tuy nhiên, các nghiên cứu này cũng chỉ dừng lại ở mức độ tổng hợp tài liệu để đưa ra những khó khăn của phương thức học trực tuyến.

Nhìn chung, về mặt tổng quan có rất nhiều tác giả đã nghiên cứu về những rào cản của việc học online và đề xuất nhiều mô hình nghiên cứu khác nhau. Tuy nhiên, tổng quan các nghiên cứu cho thấy rằng chưa thực sự có một mô hình nghiên cứu chuẩn hóa nhằm xác định được các yếu tố rào cản ảnh hưởng đến việc học tập online của sinh viên. Do đó, nghiên cứu này đã thực hiện phân tích các mô hình nghiên cứu có liên quan và đề xuất mô hình nghiên cứu mới nhằm xác định các yếu tố rào cản ảnh hưởng đến việc học tập online của sinh viên bao gồm các yếu tố: (1) Rào cản về công nghệ hoặc kỹ thuật [13, 21, 5, 18, 19], (2) Rào cản về xã hội [5, 17, 19]), (3) Rào cản về tâm lý [5, 19], (4) Rào cản về kinh tế [6], (5) Rào cản về tương tác [12].

(1) *Rào cản công nghệ* là một trong những rào cản lớn đối với việc sử dụng chương trình học online [21]. Những rào cản này không những đến từ phía tổ chức mà còn từ phía người học. Đối với người học, cần có các yêu cầu phần cứng cơ bản cho chương trình học online như máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay và máy in [21]. Do đó, một trong những hạn chế lớn về công nghệ của việc sử dụng chương trình học online là sự sẵn có của phần cứng máy tính [21]. Theo Renu Balakrishnan và cộng sự [18] công nghệ vẫn có vai trò chính trong việc tạo ra những rào cản đối với việc thúc đẩy học online và sự lan rộng của nó.

(2) *Rào cản xã hội* liên quan đến những lo lắng về chất lượng của học tập online [5]. Việc thay đổi từ các lớp học truyền thống tại các địa điểm trực tiếp sang các lớp học online gây ra nhiều cảm giác lo lắng cho người học.

(3) *Rào cản về tâm lý* đề cập đến việc sinh viên cảm thấy bối rối, lo lắng hoặc thất vọng và muốn nhận được các phản hồi nhanh hơn từ giảng viên về nội dung, bài tập, nhiệm vụ của lớp học online [5]. Cảm giác thiếu động lực sử dụng chương trình học online và thiếu tự tin về năng lực và kỹ năng của bản thân về công nghệ là các yếu tố gây cản trở về mặt tâm lý của người học khi quyết định sử dụng chương trình học online [12].

(4) *Rào cản về kinh tế*, về phía người học, thiếu sự hỗ trợ tài chính từ gia đình là rào cản đối với việc sử dụng chương trình học online [6]. Theo Ali & Magalhaes [1] công nghệ là cốt lõi của chương trình học và nó rất đắt tiền được xem là một trong những rào cản đáng kể đối với chương trình học online.

(5) *Rào cản về tương tác xã hội*, theo nghiên cứu của Muilenburg and Berge [12] tương tác xã hội liên quan mạnh mẽ đến sự thích thú khi học online, hiệu quả của việc học online và khả năng tham gia một lớp học online khác của người học. Người học có thể gặp khó khăn khi giao tiếp trong các lớp học online, cảm giác thiếu sự kết nối và cảm xúc. Sự khác biệt về tương tác xã hội diễn ra trực tuyến và trực tiếp trở thành mối quan tâm và là rào cản của người học đối với việc học online.

3 Phương pháp nghiên cứu

Để xác định được các yếu tố rào cản trong việc học online của sinh viên Khoa Du lịch - Đại học Huế, nghiên cứu này sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi trực tuyến và gửi cho sinh viên qua email, mạng xã hội và các phương pháp liên lạc trực tuyến khác. Mẫu khảo sát được lựa chọn theo phương pháp hạn ngạch (quota) với tỉ lệ mẫu tương ứng với tỉ lệ sinh viên theo học 7 ngành đào tạo hệ đại học của Khoa Du lịch bao gồm: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, Quản trị kinh doanh, Du lịch, Kinh tế, và Du lịch điện tử; và 03 khóa học khác nhau gồm K51 (sinh viên năm 3), K52 (sinh viên

năm 2) và K53 (sinh viên năm 1)¹. Bảng hỏi được thiết kế theo 5 nhóm yếu tố rào cản ảnh hưởng đến việc học online của sinh viên Khoa Du lịch – Đại học Huế dựa theo mô hình nghiên cứu đề xuất và thang đo Likert được xây dựng 5 mức từ 1 – Rất không đồng ý đến 5 – Rất đồng ý.

Theo Hair và cộng sự [8] để có thể tiến hành phân tích nhân tố cần thu thập dữ liệu với kích thước mẫu ít nhất là 5 mẫu trên 1 biến quan sát và cỡ mẫu không nên ít hơn 100. Bảng hỏi được xây dựng với 20 biến quan sát nên cần ít nhất là 100 mẫu. Tuy nhiên, để nâng cao tính đại diện của các nhóm ngành, chúng tôi dự kiến khảo sát ít nhất 10% tổng số lượng sinh viên của 3 khóa với quy mô khảo sát là 248 mẫu. Chúng tôi đã khảo sát 270 sinh viên của 7 chuyên ngành thu được 250 bảng hỏi hợp lệ tiến và đưa vào phân tích. Cơ cấu mẫu khảo sát tương ứng với tỉ lệ các ngành học, khóa học được thể hiện qua Bảng 1.

Bảng 1. Cơ cấu mẫu khảo sát

		Ngành đào tạo				Các ngành khác (QTNH & DVAU, DLĐT, KT) ²	Tổng số với năm
		Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	Quản trị kinh doanh	Du lịch	Quản trị khách sạn		
Năm 1	Số lượng	43	13	13	37	25	131
	Tỷ lệ so với năm học	32,8%	9,9%	9,9%	28,2%	19,1%	100%
	Tỷ lệ so với ngành đào tạo	44,8%	40,6%	40,6%	66,1%	73,5%	52,4%
Năm 2	Số lượng	34	9	19	19	9	90
	Tỷ lệ so với năm học	37,8%	10,0%	21,1%	21,1%	10,0%	100%
	Tỷ lệ so với ngành đào tạo	35,4%	28,1%	59,4%	33,9%	26,5%	36,0%
Năm 3	Số lượng	19	10	0	0	0	29
	Tỷ lệ so với năm học	65,5%	34,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
	Tỷ lệ so với ngành đào tạo	19,8%	31,3%	0,0%	0,0%	0,0%	11,6%
Tổng số với ngành	Số lượng	96	32	32	56	34	250
	Tỷ lệ so với năm học	38,4%	12,8%	12,8%	22,4%	13,6%	100%
	Tỷ lệ so với ngành đào tạo	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

¹ Khóa K50 (sinh viên năm 4) đã đi thực tập tốt nghiệp từ đầu năm 2020 nên không được khảo sát.

² QTNH & DVAU, DLĐT, KT lần lượt là các ngành Quản trị nhà hàng & dịch vụ ăn uống, Du lịch điện tử, Kinh tế. Đây là những ngành có quy mô đào tạo ít nên được gộp thành Nhóm ngành khác.

Để tiến hành phân tích, chúng tôi sử dụng phần mềm SPSS 22.0 với độ tin cậy 95% để lần lượt tiến hành các kỹ thuật: thống kê mô tả; kiểm định độ tin cậy của thang đo để xác định mức độ tương quan chặt chẽ giữa các biến quan sát trong cùng một nhân tố; phân tích nhân tố khám phá (EFA) để nhận diện các nhóm nhân tố có ý nghĩa; kiểm định Independent Sample T Test để kiểm định đánh giá trung bình của các nhóm nhân tố với tiêu thức giới tính; phân tích phương sai một chiều (Oneway - ANOVA) để làm rõ được sự khác biệt trong việc đánh giá giữa các nhóm đối tượng khác nhau theo 3 tiêu chí gồm: sinh viên các khóa học, các ngành học và số học phần sinh viên đã tham gia học. Trong trường hợp phương sai không đồng nhất (Sig Lavene Statistic < 0.05), tiếp tục thực hiện kiểm định Welch để làm rõ sự khác biệt giữa các nhóm.

4 Kết quả và thảo luận

4.1 Mô tả mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành khảo sát trực tuyến với tỷ lệ đảm bảo tính đại diện và thu về được 250 phiếu, số phiếu này được sử dụng để phân tích. Trong số 100% sinh viên được khảo sát đã tham gia học online thì tỷ lệ sinh viên nữ chiếm 83,6% và sinh viên nam chiếm 16,4%, rải đều ở các ngành học và năm học khác nhau từ năm thứ nhất đến năm thứ ba với tỷ lệ lần lượt là: 52,4%; 36,0% và 11,6%.

Kết quả cũng cho thấy số lượng các học phần mà sinh viên tham gia học bằng hình thức online cũng khác nhau, có 20,8% sinh viên đã học từ 1-2 học phần, 66,8% sinh viên học từ 3-5 học phần và 12,4% sinh viên học trên 5 học phần. Đa phần giảng viên sử dụng các ứng dụng như Zoom (96,8%); Google Classroom (88,0%); Google meet (41,2%) và Mạng xã hội (10,8%) để dạy online nên người học cũng sử dụng những ứng dụng này để học.

Phương tiện chủ yếu để sinh viên sử dụng học online là điện thoại thông minh (91,2%) và laptop (38,4%) để phục vụ cho việc học tập của mình.

4.2 Phân tích nhân tố khám phá các yếu tố rào cản trong việc học online của sinh viên

Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo và các biến đo lường cho thấy Cronbach's Alpha của 20 biến quan sát là 0,899 và không có hệ số tương quan biến tổng nào dưới 0,3 nên các biến phù hợp để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

Phân tích nhân tố EFA lần 2 sau khi đã loại 3 biến là “Hạn chế mối quan hệ xã hội”, “Hạn chế thể hiện khả năng bản thân” và “E rằng xã hội không đánh giá cao kết quả” cho thấy hệ số KMO = 0,863 thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$ do đó phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu điều tra. Kiểm định Bartlett's có Sig. 0,000 < 0,05 điều này cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Trị số phương sai trích là 64,149% có nghĩa là 64,149% thay đổi của các biến nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát (Bảng 2).

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá các yếu tố rào cản của việc học online

Các tiêu chí	Hệ số tải nhân tố				Tương quan biến tổng
	1	2	3	4	
Không đủ kinh phí để mua sắm các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học online	0,864				0,573
Không đủ kinh phí để thuê các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học online (học ở quán net)	0,862				0,591
Chi phí kết nối Internet cao	0,785				0,479
Thiếu kỹ năng sử dụng các phương tiện, thiết bị CNTT để học online	0,604				0,524
Không đủ kinh phí chi trả cho các khóa học	0,573				0,530
Thiếu sự tương tác qua lại giữa giáo viên và sinh viên		0,866			0,586
Chỉ là bài giảng một chiều		0,824			0,576
Thiếu sự tương tác với các sinh viên khác		0,794			0,555
Giáo viên không quản lý được lớp học		0,787			0,511
Thiếu động lực			0,792		0,573
Chưa sẵn sàng tham gia			0,728		0,616
Không có đủ kiên nhẫn			0,666		0,467
Khó tập trung			0,599		0,509
Khó khăn trong việc sử dụng các ứng dụng học online (zoom, google meet...)			0,553		0,515
Phụ thuộc vào điện và kết nối Internet				0,796	0,313
Lo lắng bị mất thông tin cá nhân (vấn đề bảo mật)				0,526	0,423
Lo ngại về hiệu quả của việc học online				0,510	0,564
Hệ số Cronbach's Alpha	0,852	0,874	0,784	0,617	
Thông số Eigen value	6,007	2,328	1,456	1,115	
Tỷ lệ (%) phương sai	35,334	13,691	8,564	6,560	
Phương sai trích	64,149%				
Hệ số KMO	0,863				
Kiểm định Bartlett's	Sig .000 < 0,05				

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy có sự thay đổi so với mô hình đề xuất ban đầu, từ 5 nhóm nhân tố thành 4 nhóm nhân tố chính là rào cản ảnh hưởng đến việc học online. Cụ thể:

Bảng 3. Mô hình hiệu chỉnh sau khi phân tích EFA

I. Những rào cản kinh tế	
1	Không đủ kinh phí để mua sắm các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học online
2	Không đủ kinh phí để THUÊ các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học online (học ở quán net...)
3	Chi phí kết nối Internet cao
4	Thiếu kỹ năng sử dụng các phương tiện, thiết bị CNTT để học online
5	Không đủ kinh phí chi trả cho các khóa học
II. Những rào cản về sự tương tác	
6	Thiếu sự tương tác qua lại giữa giáo viên và sinh viên
7	Chỉ là bài giảng một chiều
8	Thiếu sự tương tác với các sinh viên khác
9	Giáo viên không quản lý được lớp học
III. Những rào cản tâm lý	
10	Thiếu động lực
11	Chưa sẵn sàng tham gia
12	Không có đủ kiên nhẫn
13	Khó tập trung
14	Khó khăn trong việc sử dụng các ứng dụng học online (zoom, google meet...)
IV. Những rào cản về môi trường	
15	Phụ thuộc vào điện và kết nối Internet
16	Lo lắng bị mất thông tin cá nhân (vấn đề bảo mật)
17	Lo ngại về hiệu quả của việc học online

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

Nhóm nhân tố I được cấu thành bởi 5 biến đo lường và được đặt tên là “*Những rào cản kinh tế*”; nhóm nhân tố II được cấu thành bởi 4 biến đo lường được đặt tên là “*Những rào cản về sự tương tác*”; nhóm nhân tố III được cấu thành bởi 5 biến đo lường được đặt tên là “*Những rào cản tâm lý*”; nhóm nhân tố IV được cấu thành bởi 3 biến đo lường được đặt tên là “*Những rào cản về môi trường*”.

4.3 Phân tích các yếu tố rào cản ảnh hưởng đến việc học online của sinh viên Khoa Du lịch

Những rào cản kinh tế

Khi đánh giá “*Những rào cản kinh tế trong việc học online*” thì sinh viên đều đánh giá rào cản này ở mức độ trung bình (GTTB từ 2,99 đến 3,17), tức là họ không thấy yếu tố kinh tế là rào cản quá lớn khi tham gia học online. Cũng không có sự khác biệt trong việc đánh giá giữa sinh

Bảng 4. Những rào cản kinh tế trong việc học online

Nhân tố đánh giá	Giá trị trung bình (I)	Biến độc lập (II)			
		Giới tính	Số học phần tham gia	Khóa học	Ngành học
Không đủ kinh phí để mua sắm các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học online	3,10	Ns	Ns	Ns	Ns
Không đủ kinh phí để thuê các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học online (học ở quán net...)	2,99	Ns	Ns	Ns	Ns
Chi phí kết nối Internet cao	3,17	Ns	Ns	Ns	Ns
Thiếu kỹ năng sử dụng các phương tiện, thiết bị CNTT để học online	3,02	Ns	Ns	Ns	Ns
Không đủ kinh phí chi trả cho các khóa học	3,02	Ns	Ns	Ns	Ns

Chú thích: (I) Thang đo likert từ 1 (rất không đồng ý) đến 5 (rất đồng ý); (II) Mức độ ý nghĩa P: Ns: P-value (sig)>0,1: không có sự khác biệt; 0,05 < Sig.(Value) ≤ 0,1 (): Khác biệt có ý nghĩa thống kê thấp; 0,01 < Sig.(Value) ≤ 0,05 (**): Khác biệt có ý nghĩa thống kê trung bình; Sig.(Value) ≤ 0,01 (***): Khác biệt có ý nghĩa thống kê cao*

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

viên các khóa và các ngành đào tạo khác nhau đối với rào cản này. Điều này cũng dễ hiểu khi ngày nay việc sở hữu các thiết bị như điện thoại di động, laptop, máy tính, loa, mạng Internet... không còn quá khó khăn vì giá cả ngày càng rẻ, các chính sách hỗ trợ mua hàng như trả góp, khuyến mãi, giảm giá... đã giúp cho người mua dễ dàng hơn trong việc sở hữu những sản phẩm công nghệ này và các bạn sinh viên Khoa Du lịch cũng không ngoại lệ. Đối với yếu tố “Kinh phí chi trả cho khóa học” thì yếu tố này cũng không phải là rào cản lớn (GTTB 3,02) vì sinh viên không phải mua các khóa học online mà đây là các học phần sinh viên đã được sắp xếp để học theo lớp, vì phải đảm bảo tính an toàn trước sự bùng phát của dịch Covid-19 nên tất cả các học phần được triển khai từ hình thức truyền thống sang hình thức online, còn các khoản học phí được thu vào đầu hoặc cuối học kỳ.

Những rào cản về sự tương tác

Việc thay đổi từ các lớp học truyền thống tại giảng đường sang các lớp học online sẽ gây ra nhiều cảm giác mất mát cho người dạy lẫn người học. Nếu ở phương thức dạy truyền thống, người dạy và người học có thể dễ dàng trao đổi với nhau, dễ dàng làm việc nhóm và thảo luận thì đối với hình thức dạy online việc tương tác này sẽ khó khăn hơn. Một số sinh viên nhận xét: “Nếu học trên lớp thì vấn đề gì không hiểu em có thể hỏi bạn ngay, hoặc là những bài tập số liệu nhiều, phải nhìn trên bảng trực tiếp và hỏi thầy, còn học online thì việc trao đổi ý kiến không tiện lắm, tụi em phải tạo group riêng để thảo luận rất bất tiện, có những bài hỏi thầy thì thầy cũng không có thời gian trả lời hết...”, chính vì vậy nhiều sinh viên có đánh giá ở mức độ đồng ý với

Bảng 5. Những rào cản về sự tương tác trong việc học online

Nhân tố đánh giá	Giá trị trung bình (I)	Biến độc lập (II)			
		Giới tính	Số học phần tham gia	Khóa học	Ngành học
Thiếu sự tương tác qua lại giữa giáo viên và sinh viên	3,55	Ns	Ns	*	***
Chỉ là bài giảng một chiều	3,52	Ns	Ns	**	***
Thiếu sự tương tác với các sinh viên khác	3,81	Ns	Ns	*	**
Giáo viên không quản lý được lớp học	3,71	Ns	Ns	**	Ns

Chú thích: (I) Thang đo likert từ 1 (rất không đồng ý) đến 5 (rất đồng ý); (II) Mức độ ý nghĩa P: Ns: P-value (sig)>0,1: không có sự khác biệt; 0,05 < Sig.(Value) ≤ 0,1 (): Khác biệt có ý nghĩa thống kê thấp; 0,01 < Sig.(Value) ≤ 0,05 (**): Khác biệt có ý nghĩa thống kê trung bình; Sig.(Value) ≤ 0,01 (***): Khác biệt có ý nghĩa thống kê cao*

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

những ý kiến cho rằng học online “chỉ là bài giảng một chiều” (GTTB 3,52) nên “thiếu sự tương tác giữa giáo viên với sinh viên” (GTTB 3,55) và “tương tác giữa sinh viên với sinh viên khác” (GTTB 3,81).

Kiểm định sâu Post Hoc Tests cho thấy sinh viên năm hai có đánh giá cao hơn (GTTB 3,82) so với sinh viên năm nhất (GTTB 3,59) và sinh viên năm ba (GTTB 3,33) khi đánh giá các rào cản về sự tương tác. Ngoài ra thì những ngành học khác nhau cũng có sự đánh giá khác nhau ở những tiêu chí này, sinh viên những ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (GTTB 3,81), Du lịch (GTTB 3,78) và Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống (GTTB 3,76) cảm thấy gặp nhiều rào cản hơn so với sinh viên của những ngành học khác (với GTTB từ 3,26 đến 3,54). Do những ngành này có số lượng sinh viên mỗi lớp khá đông, và đây là những ngành học với nhiều học phần mang tính chuyên môn nghiệp vụ, cần thực hành nhiều nên việc học online sẽ gây ra nhiều trở ngại trong việc tương tác và điều hành lớp học.

Sinh viên cũng nhận xét “Giáo viên không quản lý được lớp học” khi học online (GTTB 3,71), trong đó sinh viên năm hai đánh giá tiêu chí này cao hơn (GTTB 3,95) so với những năm học khác (sinh viên năm 1 và năm 3 với GTTB lần lượt là 3,60 và 3,41). Khi khảo sát thực tế, một số sinh viên đã phản ánh việc giáo viên dồn 2 lớp vào chung một buổi học khiến cho số lượng sinh viên lớp học rất đông và hệ thống vận hành (Zoom, Google meet,...) dễ bị trục trặc do quá tải, không đảm bảo tín hiệu kết nối, lỗi mạng,... Việc có quá nhiều sinh viên cùng tham gia vào một lớp học online khiến việc tập trung trở nên khó khăn do ảnh hưởng tiếng ồn bởi những người học khác và giáo viên phải tạm dừng khi có ai đó đăng nhập vào hoặc thoát ra. Ngoài ra, việc học online cũng gây trở ngại cho giáo viên khi họ hoàn toàn không biết được sinh viên của mình có

thực sự học hay không dù đèn vẫn sáng và thể hiện đang truy cập (một số trường hợp sinh viên vẫn bật máy nhưng không ngồi nghe...) nên sẽ ảnh hưởng đến việc quản lý lớp học và chất lượng bài học.

Những rào cản tâm lý

Khi xem xét các yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến việc học online của sinh viên thì yếu tố “Khó tập trung” được đánh giá cao nhất (GTTB 3,82). Sinh viên cũng cảm thấy “Thiếu động lực” (GTTB 3,34), “Không đủ kiên nhẫn” (GTTB 3,13) và “Khó khăn trong việc sử dụng các ứng dụng học online” (GTTB 3,10). Đây cũng là vấn đề chung không chỉ tại Khoa Du lịch mà hầu hết các đơn vị triển khai dạy online đều gặp phải.

Theo kết quả phân tích, có sự khác nhau trong việc đánh giá các yếu tố rào cản tâm lý đối với những sinh viên các khóa và ngành học khác nhau. Cụ thể là sinh viên năm thứ nhất có đánh giá thấp hơn (GTTB 3,16) so với sinh viên năm hai và năm ba (với GTTB lần lượt là 3,44 và 3,20), có thể do sinh viên năm thứ nhất mới bước vào giảng đường đại học, đang còn rất hào hứng với một môi trường mới lạ, động lực học và sự nghiêm túc cũng như mức độ tập trung cao hơn nên việc học online ít cảm thấy khó khăn hơn. Còn sinh viên năm thứ hai và năm thứ ba, họ đã bắt đầu bước vào những môn chuyên ngành, nhiều môn học cần có sự trải nghiệm thực tế nên việc học online khiến họ cảm thấy thiếu động lực hơn.

Thực tế thì việc học online vẫn khá mới mẻ đối với cả giảng viên và sinh viên Khoa Du lịch, ảnh hưởng của dịch Covid-19 khiến cho việc học ở giảng đường bị gián đoạn, buộc phải chuyển sang dạy và học online, chính vì vậy mà họ khá thụ động trong việc lựa chọn ứng dụng học và chưa có nhiều kỹ năng để sử dụng các thiết bị học online. Việc học online khiến cho người dạy lẫn người học gặp phải những khó khăn nhất định, một số giảng viên nhận xét: họ không thích việc dạy online vì không có được cảm xúc thực như dạy trực tiếp trên lớp và cảm thấy thật khô khan khi phải nói trước một cái máy tính. Sinh viên cũng cảm thấy việc học online dù thuận tiện trong thời gian lẫn không gian nhưng cũng chính vì học ở nhà nên họ dễ nhàm chán bởi vì đây không phải là môi trường học tập quen thuộc, tâm lý học thụ động, không có ai ở bên cạnh giám sát và họ có thể tự do lựa chọn cách học cũng như tư thế học như ngồi, nằm và điều đó cũng sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến khả năng tiếp thu bài. Hơn nữa, những ngành học như Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống là những ngành học cần thực hành, cọ xát nhiều với thực tế nên việc học online sẽ khiến cho sinh viên khó hiểu bài hơn, chính vì vậy mà trong khảo sát này sinh viên các ngành lữ hành, du lịch hay nhà hàng đều có đánh giá về rào cản tâm lý cao hơn những ngành khác (với GTTB lần lượt là 3,82; 3,78 và 3,76 trong khi những ngành khác có GTTB từ 3,16 đến 3,54). Ngoài ra khi học ở nhà thì sinh viên cũng dễ bị xao nhãng bởi những tác động bên ngoài như tivi, điện thoại, những âm thanh xung quanh hay thậm chí là những trang mạng vô cùng hấp dẫn, họ có thể vừa học vừa làm việc khác như lướt web, chơi game hay không tập trung mà giáo viên khó nhận biết được họ có đang nghiêm túc học hay

Bảng 6. Những rào cản tâm lý trong việc học online

Nhân tố đánh giá	Giá trị trung bình (I)	Biến độc lập (II)			
		Giới tính	Số học phần tham gia	Khóa học	Ngành học
Thiếu động lực	3,34	Ns	*	**	*
Chưa sẵn sàng tham gia	2,96	Ns	*	*	**
Không có đủ kiên nhẫn	3,13	Ns	**	**	Ns
Khó tập trung	3,82	Ns	**	Ns	**
Khó khăn trong việc sử dụng các ứng dụng học online (zoom, google meet...)	3,10	Ns	**	Ns	*

Chú thích: (I) Thang đo likert từ 1 (rất không đồng ý) đến 5 (rất đồng ý); (II) Mức độ ý nghĩa P: Ns: P-value (sig)>0,1: không có sự khác biệt; 0,05 < Sig.(Value) ≤ 0,1 (): Khác biệt có ý nghĩa thống kê thấp; 0,01 < Sig.(Value) ≤ 0,05 (**): Khác biệt có ý nghĩa thống kê trung bình; Sig.(Value) ≤ 0,01 (***): Khác biệt có ý nghĩa thống kê cao*

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

không. Chính vì vậy việc học online đòi hỏi sinh viên phải chủ động, kiên nhẫn và có tính tự giác cao trong học tập thì mới mang lại hiệu quả.

Những rào cản về môi trường

Một điểm hạn chế của việc học trực tuyến là hoàn toàn phụ thuộc vào điện và kết nối Internet, việc mất điện hay tốc độ đường truyền Internet không đảm bảo sẽ làm gián đoạn quá trình học và ảnh hưởng đến hiệu quả của quá trình dạy và học. Đây cũng là rào cản lớn nhất khiến sinh viên cảm thấy khó khăn khi học online (GTTB 4,21). Một số sinh viên nhận xét họ cảm thấy chán khi học online vì “Tín hiệu mạng thường hay bị lỗi, có lúc tiếng thầy nói không khớp với màn hình gây cảm giác không được thoải mái...” hay “do đường truyền thường không ổn định nên nghe thầy cô giảng chữ được chữ mất rất khó hiểu..”

Ngoài ra sinh viên cũng lo ngại việc sẽ bị mất thông tin cá nhân khi tham gia vào các ứng dụng học online (GTTB 3,74). Ở tiêu chí này thì sinh viên năm nhất có đánh giá thấp hơn (GTTB 3,60) so với sinh viên năm hai (GTTB 3,90) và năm ba (GTTB 3,82), có thể do sinh viên năm nhất chưa nhận thức được tầm quan trọng của việc bị đánh mất thông tin cá nhân bằng những sinh viên khóa trước. Mới đây, ứng dụng Zoom mặc dù khá phổ biến nhưng đã bị nhiều nước trên thế giới cấm sử dụng vì không đảm bảo tính an toàn bảo mật cho người dùng, các tin tặc có thể truy cập bất hợp pháp vào các phòng học, theo dõi, gửi các thông tin xấu, độc, đánh cắp thông tin hay cài đặt mã độc vào máy tính của người dùng. Đây cũng là một lỗ hổng cần khắc phục đối với việc học online.

Bảng 7. Những rào cản về môi trường

Nhân tố đánh giá	Giá trị trung bình (I)	Biến độc lập (II)			
		Giới tính	Số học phần tham gia	Khóa học	Ngành học
Phụ thuộc vào điện và kết nối Internet	4,21	Ns	Ns	Ns	Ns
Lo lắng bị mất thông tin cá nhân (vấn đề bảo mật)	3,74	Ns	Ns	*	Ns
Lo ngại về hiệu quả của việc học online	4,12	Ns	Ns	Ns	Ns

Chú thích: (I) Thang đo likert từ 1 (rất không đồng ý) đến 5 (rất đồng ý); (II) Mức độ ý nghĩa P: Ns: P-value (sig)>0,1: không có sự khác biệt; 0,05 < Sig.(Value) ≤ 0,1 (): Khác biệt có ý nghĩa thống kê thấp; 0,01 < Sig.(Value) ≤ 0,05 (**): Khác biệt có ý nghĩa thống kê trung bình; Sig.(Value) ≤ 0,01 (***): Khác biệt có ý nghĩa thống kê cao*

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

Sinh viên cũng cảm thấy “Lo ngại về hiệu quả của việc học online” (GTTB 4,12), họ cho rằng chất lượng học online không hiệu quả như học truyền thống. Rất nhiều sinh viên được khảo sát đã đề xuất nhanh chóng quay lại giảng đường, họ cũng đề xuất nếu học online thì giáo viên cần có những giải pháp để việc học thú vị hơn, sinh động để lôi cuốn người học, đối với những môn học liên quan đến nghiệp vụ, thực hành thì nên sắp xếp thời gian dạy offline hơn là online.

5 Kết luận và giải pháp

Việc tìm hiểu và phân tích các yếu tố rào cản trong việc học online của sinh viên đã trải nghiệm hình thức này có ý nghĩa quan trọng đối với Khoa Du lịch – Đại học Huế. Kết quả nghiên cứu này sẽ giúp Khoa đưa ra được những giải pháp góp phần cải thiện chất lượng giảng dạy online của đội ngũ giảng viên, hoàn thiện cơ chế quản lý đào tạo để đem lại phương pháp học tập phù hợp và hiệu quả hơn dựa trên việc khảo sát thực tế việc học online của sinh viên.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, trong các yếu tố phân tích thì những rào cản về sự tương tác và những rào cản về môi trường được sinh viên đánh giá là những rào cản lớn nhất. Hầu hết các sinh viên nhận xét là họ muốn quay lại giảng đường sau khi kết thúc dịch Covid-19 và nếu tiếp tục học online trong thời gian tiếp theo thì giảng viên nên tạo ra những bài giảng thú vị và lôi cuốn hơn. Từ những kết quả đã phân tích, nghiên cứu đề xuất một số biện pháp góp phần tháo dỡ những rào cản, khắc phục những trở ngại mà sinh viên gặp phải trong quá trình học online.

Thứ nhất, tháo dỡ những rào cản về kinh tế cho người học bằng cách hỗ trợ trang bị phương tiện học online (máy tính, điện thoại thông minh...) hoặc hỗ trợ các gói dịch vụ internet để giúp sinh viên tiếp cận được với các lớp học online.

Thứ hai, nhóm giải pháp nâng cao sự tương tác giữa người dạy - người học và người học - người học: (1) đưa ra các phương pháp học tập mới thú vị hơn, sát thực với thực tế hơn, học tập theo hướng phối hợp nhằm tăng cường sự tham gia của người học nhiều hơn bằng các phương pháp như các câu hỏi, các bài thảo luận và bài tập tình huống, bài tập tìm hiểu thực tế,... đặc biệt là đối với các ngành cần các kiến thức thực tế và kỹ năng thực hành cao như Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống; (2) áp dụng kết hợp nhiều phương pháp học tập để sinh viên chủ động trong quá trình học tập; (3) đưa ra các thông tin liên lạc, công cụ trao đổi, trò chuyện trực tiếp... để thuận tiện cho việc trao đổi thông tin học tập; (4) bộ phận quản lý đào tạo cần đưa ra những quy định của lớp học online và quản lý nghiêm túc hơn việc dạy học của giáo viên để không xảy ra tình trạng đôn lớp hay dạy đổi phó.

Thứ ba, nhóm giải pháp khắc phục những rào cản tâm lý của người học: (1) đào tạo những kỹ năng cơ bản về công nghệ thông tin, về sử dụng máy tính và các ứng dụng dạy học online cho sinh viên ngay từ năm thứ nhất; (2) thường xuyên bồi dưỡng cán bộ giảng viên trong việc sử dụng công nghệ thông tin vào việc dạy học; (3) thống nhất một ứng dụng học để sinh viên quen với các thao tác và thống nhất một khung giờ học cho mỗi học phần (4) tạo ra các ứng dụng, các website thân thiện với người dạy và người học; (5) truyền thông về lợi ích của học tập online.

Thứ tư, nhóm giải pháp khắc phục những rào cản về môi trường trong việc học online: (1) xây dựng bài giảng phù hợp với điều kiện dạy học online, hướng tới lợi ích cốt lõi của người học; (2) nêu rõ hình thức đánh giá và kết quả đạt được sau quá trình học tập online; (3) tạo điều kiện để sinh viên thể hiện bản thân qua việc làm bài tập, biểu dương các cá nhân, nhóm làm bài tốt,...; (4) tăng cường tính bảo mật hệ thống để đảm bảo quyền lợi cho người sử dụng, có thể mua bản quyền để tăng tính hợp pháp và tăng quyền sử dụng.

Mặc dù nghiên cứu đã giải quyết được những mục tiêu đặt ra nhưng bên cạnh đó vẫn còn một số hạn chế nhất định. Phạm vi điều tra của nghiên cứu ở qui mô nhỏ tại Khoa Du lịch – Đại học Huế nên tính khái quát còn hạn chế. Ngoài ra, nghiên cứu cần tập trung vào từng đối tượng người học cụ thể hơn (học lực, trình độ ngoại ngữ, trình độ CNTT... của người học) để có cái nhìn tổng quan hơn về rào cản của từng đối tượng người học. Đây là những hạn chế cần được tiếp tục nghiên cứu và giải quyết trong các nghiên cứu tiếp theo.

Tài liệu tham khảo

1. Ali, G. E., & Magalhaes, R. (2008), Barriers to implementing e-learning: a Kuwaiti case study, *International journal of training and development*, 12(1), 36–53.
2. Báo điện tử Đài Tiếng Nói Việt Nam (2020), *Bộ Giáo dục và Đào tạo: Tạm dừng đến trường nhưng không dừng việc học*. Truy cập từ 1/7/2020, từ <https://vov.vn/>.

3. Becker, L. (2004), *How to Manage your Distance and Open Learning Course*, New York: Palgrave Macmillan.
4. Bender, T. (2003), *Discussion-based Online Teaching to Enhance Student Learning*, Virginia: Stylus Publishing.
5. Berge, Z. L. (2013), Barriers To Communication In Distance Education, *Turkish Online Journal of Distance Education*.
6. Cronje, J.C. (2006), Who killed e-learning, In Academic Libraries: Proactive Partners in Learning and Research Symposium at University of Stellenbosch, South Africa, November, 2–3.
7. Dron, J. (2007), *Control and Constraint in E-learning: Choosing When to Choose* London: Idea Group Publishing.
8. Hair J.F., Tatham R.L., Anderson R.E. and Black W. (1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
9. Julander, C. R., & Soderlund, M. (2003), Effects of switching barriers on satisfaction, repurchase intentions and attitudinal loyalty, *SSE/EFI Working paper series in Business Administration*, 1, 1–21.
10. Lê Hiếu Học, Đào Trung Kiên (2016), Các nhân tố ảnh hưởng tới dự định sử dụng dịch vụ E-Learning của sinh viên: Nghiên cứu trường hợp đại học Bách Khoa Hà Nội, *Tạp chí Kinh tế & Phát triển*, 231, 78–86.
11. Morrison, D. (2003), *E-learning Strategies: How to get implementation and delivery right first time*, West Sussex, England: John Wiley & Sons Ltd.
12. Muilenburg, L. Y., & Berge, Z. L. (2005), Student barriers to online learning: A factor analytic study, *Distance education*, 26(1), 29–48.
13. Mungania, P. (2003), The seven e-learning barriers facing employees, *The Masie Centre*.
14. Mungania, P. (2004), Employees' perceptions of barriers in e-Learning: the relationship among barriers, demographics, and e-Learning self-efficacy.
15. Nguyễn Hồng Thái (2017), Mô hình đào tạo trực tuyến và khó khăn, *Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc gia: Đào tạo trực tuyến trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0*, Trường Đại học kinh tế quốc dân.
16. Nguyễn Thành Tâm (2017), Thách thức và giải pháp đối với đào tạo trực tuyến tại Việt Nam trong thời kỳ đẩy mạnh giáo dục thông qua kỹ thuật số, *Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc gia: Đào tạo trực tuyến trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0*, Trường Đại học kinh tế quốc dân.
17. Rabiee, A., Nazarian, Z., & Gharibshayan, R. (2013), An explanation for internet use obstacles concerning e-learning in Iran, *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 14(3), 361–376.

18. Renu Balakrishnan, Monika Wason, R.N. Padaria, Premlata Singh and Eldho Varghese (2014), An Analysis of Constraints in E-Learning and Strategies for Promoting E-Learning among Farmers. *Economic Affairs*, 59(186), 727–734.
19. Shirkhani, Z., Vahedi, M., & Arayesh, M. B. (2016), Identifying Barriers of E-learning Implementation by M. Sc. Students in Agricultural Faculty of Islamic Azad University, Ilam Branch, *International Journal of Agricultural Management and Development*, 6(3), 353–362.
20. Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008), What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction, *Computers & education*, 50(4), 1183–1202.
21. Wong, D. (2007), A critical literature review on e-learning limitations, *Journal for the Advancement of Science and Arts*, 2(1), 55–62.

THE BARRIER FACTORS AFFECTING ONLINE LEARNING OF STUDENTS IN THE SCHOOL OF HOSPITALITY AND TOURISM – HUE UNIVERSITY

Dang Thi Thuy Hien*, Nguyen Thi Nhu Quynh, Doan Le Diem Hang,
Nguyen Thi Phuong Thao, Tran Huu Tuan

School of Hospitality and Tourism – Hue University, 22 Lam Hoang St., Hue, Vietnam

Abstract: Industry 4.0 affects all aspects of human activities based on information and communication technologies (ICTs), and education is no exception. Online learning has increasingly affirmed its important role in sharing and transferring knowledge in education, especially in the complicated stage of the Covid-19 pandemic. However, there are still several barriers in deploying online learning in practice. Results from a survey of 250 students who have participated in online learning in the School of Hospitality and Tourism – Hue University show that the online learning of students is influenced by four main barrier factors including (1) economic barriers, (2) interactive barriers, (3) psychological barriers, and (4) environmental barriers. Based on these results, this study proposes some solutions for the School to adjust and improve its online learning in a more suitable and efficient manner.

Keywords: Covid-19 pandemic, Online learning, School of Hospitality and Tourism – Hue University, Barriers, Students