



CÁC YẾU TỐ RÀO CẢN TRONG VIỆC HỌC TRỰC TUYẾN 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. Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 dựa trên nền tảng công nghệ thông tin và truyền thông đang ảnh hưởng trên hầu hết các khía cạnh của con người hiện đại và giáo dục cũng không nằm ngoài cuộc cách mạng này. Học trực tuyến ngày càng khẳng định vai trò quan trọng của nó 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 trực tuyến vẫn còn rất nhiều rào cản. Kết quả nghiên cứu từ 250 sinh viên tham gia học trực tuyến tại Khoa Du lịch, Đại học Huế, đã chỉ ra bốn nhóm rào cản chính trong việc học trực tuyến, gồm (1) Rào cản kinh tế, (2) Rào cản về sự tương tác, (3) Rào cản tâm lý và (4) Rào cản về môi trường. Từ những kết quả thu được, chúng tôi đề xuất một số giải pháp giúp điều chỉnh việc dạy và học trực tuyến một cách phù hợp và hiệu quả hơn.

Từ khóa: Covid-19, học trực tuyến, 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. Đối với giáo dục thì hình thức giảng dạy trực tuyến 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 trực tuyến 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. Việc triển khai dạy học trực tuyến 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 'Cách mạng công

* Liên hệ: dtthien@hueuni.edu.vn

nghiệp 4.0'. Tuy nhiên, việc thay đổi từ hình thức giảng dạy truyền thống sang giảng dạy trực tuyến 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 trực tuyến của Đại học Huế nói chung và Khoa Du lịch nói riêng, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm xác định những rào cản mà sinh viên của khoa gặp phải trong quá trình học trực tuyến để đưa ra những biện pháp để điều chỉnh việc học trực tuyến 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 trực tuyến

Học trực tuyến 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 và 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 [1, 2]. Trong một lớp học trực tuyến 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 trực tuyến 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 trực tuyến liên quan đến nhiều nguồn học đa phương tiện [3]. 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 trực tuyến 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 [4].

Tài liệu để học trực tuyến 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 trực tuyến

Học trực tuyến được xem là một mô hình giáo dục tiên tiến và phát triển với tốc độ ngày càng tăng, nhưng hình thức này vẫn có những nhược điểm [5]. Nhiều tổ chức giáo dục đẩy nhanh việc ứng dụng học trực tuyến 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 trực tuyến thất bại [6]. Do đó, nhiều nhà nghiên cứu đã cố gắng xác định các yếu tố rào cản đối với việc triển khai trực tuyến nhằm hạn chế những rủi ro và thu được những lợi ích từ học trực tuyến. Rào cản là những bất lợi cản trở người sử dụng tiếp cận dịch vụ [7]. Theo Mungania [8], rào cản học trực tuyến là những trở ngại gặp phải trong quá trình học trực tuyến (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 trực tuyến rất đa dạng như các rào cản về sự phạm, các vấn đề liên quan đến giảng viên và nhà trường, các vấn đề liên quan đến văn hóa, các rào cản liên quan đến cá nhân người học và các rào cản công nghệ [6]. Theo Renu Balakrishnan và cs. [9], bốn rào cản ảnh hưởng đến việc học trực tuyến của người học, gồm: tâm lý, kinh tế, xã hội và kỹ thuật. Trong đó, yếu tố công nghệ có ảnh hưởng lớn đến việc học trực tuyến của người học. Wong [10] đã phân loại các hạn chế của chương trình học trực tuyến 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 trực tuyến. Việc thiếu thông tin, kỹ năng giao tiếp và công nghệ có thể là rào cản đối với chương trình học trực tuyến vì người học có thể cảm thấy thất vọng từ môi trường học tập độc đáo này [10]. Một trong những ưu điểm của chương trình học trực tuyến là 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 [10]. Trong môi trường học trực tuyến, 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 và có thể tạo ra nhiều sự hiểu lầm [10]. Theo Wrong [10], 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 trực tuyến. Cronje [11] nhận thấy một số rào cản có ảnh hưởng đến việc thực hiện chương trình học trực tuyến 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 [11]. Berge [12] đánh giá toàn diện các tài liệu liên quan đến các rào cản đối với giáo dục từ xa và tóm tắt những thách thức chính mà người

học đối mặt bao gồm rào cản kỹ thuật, rào cản tâm lý, rào cản xã hội, rào cản văn hóa và các rào cản liên quan đến bối cảnh. Trương tự, Rabiee và cs. [13] 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 lớn nhất đến việc sử dụng học tập điện tử. Muilenberg và Berge [14] đã xác định các yếu tố chính đại diện cho các rào cản đối với sự phát triển của học trực tuyến 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, 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 năm yếu tố rào cản của chương trình học trực tuyến 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 [15].

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 trực tuyến 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 và Đào Trung Kiên [16], “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”. Nghiên cứu này 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; và 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 tác giả 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 kỳ đẩy mạnh giáo dục thông qua kỹ thuật số” của Nguyễn Thành Tâm [17] hay “Mô hình đào tạo trực tuyến và khó khăn” của Nguyễn Hồng Thái [18]... 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, nhiều tác giả đã nghiên cứu về những rào cản của việc học trực tuyến và đề xuất nhiều mô hình nghiên cứu khác nhau. Tuy nhiên, 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 trực tuyến của sinh viên. Do đó, nghiên cứu này đã phân tích các mô hình nghiên cứu có liên quan và đề xuất một mô hình mới nhằm xác định các yếu tố rào cản ảnh hưởng đến việc học tập trực tuyến của sinh viên bao gồm các yếu tố: (1) Rào cản về công nghệ hoặc kỹ thuật [6, 10, 12, 9, 15], (2) Rào cản

về xã hội [12, 13, 15]), (3) Rào cản về tâm lý [12, 15], (4) Rào cản về kinh tế [11], (5) Rào cản về tương tác [14].

(1) *Rào cản công nghệ* là một trong những rào cản lớn đối với việc sử dụng chương trình học trực tuyến [10]. Những rào cản này không những đến từ phía nhà trường mà còn từ phía người học. Đối với người học, cần có các yêu cầu phần cứng cơ bản cho chương trình học trực tuyến như máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay và máy in [10]. Do đó, một trong những hạn chế lớn về công nghệ của việc sử dụng chương trình học trực tuyến là có thiết bị để học [10]. Theo Renu Balakrishnan và cộng sự [9], công nghệ vẫn là rào cản chính đối với việc thúc đẩy học trực tuyến và sự lan rộng của nó.

(2) *Rào cản xã hội* liên quan đến những lo lắng về chất lượng của học tập trực tuyến [12]. Việc thay đổi từ các lớp học truyền thống tại các địa điểm trực tiếp sang các lớp học trực tuyến 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 trực tuyến [5]. Cảm giác thiếu động lực sử dụng chương trình học trực tuyến 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 trực tuyến [14].

(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 trực tuyến [11]. Theo Ali và Magalhaes [19], 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 trực tuyến.

(5) *Rào cản về tương tác xã hội*, theo Muilenburg and Berge [14], tương tác xã hội liên quan mạnh mẽ đến sự thích thú khi học trực tuyến, hiệu quả của việc học trực tuyến và khả năng tham gia một lớp học trực tuyến khác của người học. Người học có thể gặp khó khăn khi giao tiếp trong các lớp học trực tuyến, 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 trực tuyến.

3 Phương pháp

Để xác định được các yếu tố rào cản trong việc học trực tuyến của sinh viên Khoa Du lịch, Đại học Huế, chúng tôi 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 bảy ngành đào tạo hệ đại học của Khoa Du lịch (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); bao gồm sinh viên năm thứ nhất, năm thứ hai và năm thứ ba của một năm học. Bảng hỏi được thiết kế theo năm nhóm yếu tố rào cản ảnh hưởng đến việc học trực tuyến dựa theo mô hình đề xuất và thang đo Likert, xây dựng theo năm mức từ 1 – Hoàn toàn phản đối đến 5 – Hoàn toàn đồng ý.

Theo Hair và cs. [20], để có thể tiến hành phân tích nhân tố cần thu thập dữ liệu với số mẫu ít nhất là 5 trên một biến quan sát và tổng số 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 sinh viên của ba khóa với quy mô khảo sát là 248 mẫu.

Chúng tôi đã khảo sát 270 sinh viên của 7 chuyên ngành và thu được 250 bảng hỏi hợp lệ để đưa vào phân tích. Cơ cấu mẫu khảo sát tương ứng với tỉ lệ các ngành học, khóa học được trình bày trong Bảng 1.

Chúng tôi sử dụng phần mềm SPSS 22.0 và chọn độ tin cậy 95% đối với 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

Bảng 1. Cơ cấu mẫu khảo sát

		Ngành đào tạo					Tổng số với năm
		Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	Quản trị kinh doanh	Du lịch	Quản trị khách sạn	Các ngành khác ²	
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 so 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

²Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, Du lịch điện tử, Kinh tế

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 phía (Oneway ANOVA) để làm rõ được sự khác biệt trong việc đánh giá giữa các nhóm đối tượng khác nhau theo ba 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) thì 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

Khảo sát được tiến hành trực tuyến với tỷ lệ đảm bảo tính đại diện và thu về được 250 phiếu để phân tích. Trong số 100% sinh viên được khảo sát đã tham gia học trực tuyến thì tỷ lệ sinh viên nữ chiếm 83,6%; tỷ lệ sinh viên từ năm thứ nhất đến năm thứ ba 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 trực tuyến cũng khác nhau: 20,8% số sinh viên đã học 1–2 học phần; 66,8% số sinh viên học 3–5 học phần và 12,4% số sinh viên học trên 5 học phần. Đa số 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 truyền bài giảng và sinh viên cũng sử dụng những ứng dụng này để học.

Phương tiện chủ yếu để sinh viên sử dụng học trực tuyến là điện thoại thông minh (91,2%) và laptop (38,4%) để học.

4.2 Phân tích nhân tố khám phá các yếu tố rào cản trong việc học trực tuyến 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.

Phân tích nhân tố khám phá lần hai sau khi đã loại ba 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), cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Trị số phương sai trích là 0,6415 có nghĩa là 64,15% 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 trực tuyến

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 trực tuyến	0,864				0,573
Không đủ kinh phí để thuê các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học trực tuyến (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 trực tuyến	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 trực tuyến (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 trực tuyến				0,510	0,564
Hệ số Cronbach's Alpha	0,852	0,874	0,784	0,617	
Thông số Eigenvalue	6,007	2,328	1,456	1,115	
Tỷ lệ (%) phương sai	35,334	13,691	8,564	6,560	
Phương sai trích		0,6415			
Hệ số KMO		0,863			
Kiểm định Bartlett's		Sig. = 0 (<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 năm nhóm nhân tố thành bốn nhóm nhân tố chính là rào cản ảnh hưởng đến việc học trực tuyến (Bảng 3).

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

I. Rào cản kinh tế	
1	Không đủ kinh phí để mua sắm các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học trực tuyến
2	Không đủ kinh phí để THUÊ các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học trực tuyến (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 trực tuyến
5	Không đủ kinh phí chi trả cho các khóa học
II. 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. 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 trực tuyến (zoom, google meet...)
IV. 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 trực tuyến

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

Nhóm nhân tố I được cấu thành từ năm biến đo lường và được đặt tên là “Rào cản kinh tế”; nhóm nhân tố II được cấu thành từ bốn biến đo lường được đặt tên là “Rào cản về sự tương tác”; nhóm nhân tố III được cấu thành từ năm biến đo lường được đặt tên là “Rào cản tâm lý”; nhóm nhân tố IV được cấu thành từ ba biến đo lường được đặt tên là “Rào cản về môi trường”.

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

Rào cản kinh tế

Sinh viên đánh giá Rào cản kinh tế ở mức độ trung bình (2,99 đến 3,17), tức là họ không thấy yếu tố kinh tế là rào cản quá lớn khi tham gia học trực tuyến. Cũng không có sự khác biệt trong việc đánh giá giữa sinh 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 thấp và khách hàng còn được hưởng các chính sách hỗ trợ mua hàng như trả góp, khuyến mãi và giảm giá. Yếu tố “Kinh phí chi trả cho khóa học” cũng không phải là rào cản lớn (3,02) vì sinh viên không phải chi trả thêm khi chuyển qua hình thức học trực tuyến. Do sự bùng phát của dịch Covid-19, tất cả các học phần được chuyển từ hình thức truyền thống sang hình thức trực tuyến, còn các khoản học phí không thay đổi và được thu vào đầu hoặc cuối học kỳ.

Bảng 4. Rào cản kinh tế trong việc học trực tuyến

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 trực tuyến	3,10	Ns	Ns	Ns	Ns
Không đủ kinh phí để thuê các thiết bị, phương tiện phục vụ việc học trực tuyến (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 trực tuyến	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 (Hoàn toàn phản đối) đến 5 (Hoàn toàn đồng ý); (II) Mức độ ý nghĩa P: Ns: p -value (sig.) $> 0,1$: không có sự khác biệt; $0,05 < \text{Sig. (Value)} \leq 0,1$ (*): Khác biệt có ý nghĩa thống kê thấp; $0,01 < \text{Sig. (Value)} \leq 0,05$ (**): Khác biệt có ý nghĩa thống kê trung bình; $\text{Sig. (Value)} \leq 0,01$ (***): Khác biệt có ý nghĩa thống kê cao.

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

Rào cản về tương tác

Việc thay đổi từ các lớp học truyền thống tại giảng đường sang các lớp học trực tuyến gây ra nhiều cảm giác mất mát cho người dạy lẫn người học. Nếu như 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 trực tuyến việc tương tác này 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 trực tuyến 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 đánh giá ở mức độ đồng ý với những ý kiến cho rằng học trực tuyến “chỉ là bài giảng một chiều” (3,52) nên “thiếu sự tương tác giữa giáo viên với sinh viên” (3,55) và “tương tác giữa sinh viên với sinh viên khác” (3,81).

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

Bảng 5. Rào cản về sự tương tác trong việc học trực tuyến

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 (Hoàn toàn phản đối) đến 5 (Hoàn toàn đồng ý); (II) Mức độ ý nghĩa p : Ns: p -value (sig.) > 0,1: không có sự khác biệt; $0,05 < \text{Sig. Value} \leq 0,1$ (*): Khác biệt có ý nghĩa thống kê thấp; $0,01 < \text{Sig. Value} \leq 0,05$ (**): Khác biệt có ý nghĩa thống kê trung bình; $\text{Sig. Value} \leq 0,01$ (***): Khác biệt có ý nghĩa thống kê cao.

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

Sinh viên cũng nhận xét “Giáo viên không quản lý được lớp học” khi học trực tuyến (3,71). Sinh viên năm hai đánh giá tiêu chí này cao hơn (3,95) so với những năm học khác (sinh viên năm một và năm ba với GTTB là 3,60 và 3,41). Một số sinh viên đã phản ánh việc giáo viên dồn hai 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 trực tuyến khiến việc tập trung trở nên khó khăn do ảnh hưởng tiếng ồn từ những người học khác và giáo viên phải tạm dừng khi có ai đó đăng nhập vào hoặc thoát ra. Ngoài ra, việc học trực tuyến cũng gây trở ngại cho giáo viên khi họ hoàn toàn không biết được sinh viên của mình có thực sự học hay không (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.

Rào cản tâm lý

Khi xem xét các yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến việc học trực tuyến của sinh viên thì yếu tố “Khó tập trung” được đánh giá cao nhất (3,82). Sinh viên cũng cảm thấy “Thiếu động lực” (3,34), “Không đủ kiên nhẫn” (3,13) và “Khó khăn trong việc sử dụng các ứng dụng học trực tuyến” (3,10) (Bảng 6). Đây cũng là vấn đề chung không chỉ tại Khoa Du lịch mà hầu hết các đơn vị triển khai dạy trực tuyến 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 (3,16) so với sinh viên năm hai và năm ba (3,44 và 3,20). Đây 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 trực tuyến ít cảm thấy khó khăn hơn. Ngược lại, sinh viên năm thứ hai và năm thứ ba đã bắt đầu bước vào những môn chuyên ngành, nhiều môn học cần có sự trải nghiệm thực tế nên việc học trực tuyến khiến họ cảm thấy thiếu động lực hơn.

Thực tế thì việc học trực tuyến 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 trực tuyến. Do vậy, họ khá thụ động trong việc lựa chọn ứng dụng học và chưa có nhiều kỹ năng để sử dụng các thiết bị học trực tuyến. Việc học trực tuyến 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 trực tuyến 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 trực tuyến dù thuận tiện trong thời gian lẫn không gian nhưng cũng chính vì học ở nhà nên họ

Bảng 6. Rào cản tâm lý trong việc học trực tuyến

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 trực tuyến (zoom, google meet...)	3,10	Ns	**	Ns	*

Chú thích: (I) Thang đo likert từ 1 (Hoàn toàn phản đối) đến 5 (Hoàn toàn 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

để nhầm 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. 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 trực tuyến sẽ khiến cho sinh viên khó hiểu bài hơn. Chính vì vậy, 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 sao 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 không. Chính vì vậy, việc học trực tuyến đòi hỏi sinh viên phải chủ động, kiên nhẫn và có tính tự giác cao trong học tập thì mới mang lại hiệu quả.

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 trực tuyến (4,21). Một số sinh viên nhận xét họ cảm

Bảng 7. 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 trực tuyến	4,12	Ns	Ns	Ns	Ns

Chú thích: (I) Thang đo likert từ 1 (Hoàn toàn phản đối) đến 5 (Hoàn toàn đồng ý); (II) Mức độ ý nghĩa p : Ns: p -value (sig.) > 0,1: không có sự khác biệt; $0,05 < \text{Sig. (Value)} \leq 0,1$ (*): Khác biệt có ý nghĩa thống kê thấp; $0,01 < \text{Sig. (Value)} \leq 0,05$ (**): Khác biệt có ý nghĩa thống kê trung bình; $\text{Sig. (Value)} \leq 0,01$ (***) : Khác biệt có ý nghĩa thống kê cao.

Nguồn: Số liệu điều tra, 2020

thấy chán khi học trực tuyến 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 trực tuyến (3,74). Ở tiêu chí này thì sinh viên năm nhất có đánh giá thấp hơn (3,60) so với sinh viên năm hai (3,90) và năm ba (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. 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 trực tuyến.

Sinh viên cũng cảm thấy “Lo ngại về hiệu quả của việc học trực tuyến” (4,12). Họ cho rằng chất lượng học trực tuyến không cao 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 trực tuyến thì giáo viên cần có những giải pháp để việc học thú vị và sinh động hơn để lôi cuốn người học. Đối với những môn học liên quan đến nghiệp vụ, thực hành thì nên sắp xếp thời gian dạy trực tiếp hơn là trực tuyến.

5 Kết luận và giải pháp

Việc tìm hiểu và phân tích các yếu tố rào cản trong việc học trực tuyến của sinh viên có ý nghĩa quan trọng đối với Khoa Du lịch, Đại học Huế. Kết quả này sẽ giúp Khoa đưa ra được những giải pháp góp phần cải thiện chất lượng giảng dạy trực tuyến 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.

Kết quả cho thấy, trong các yếu tố phân tích thì Rào cản về sự tương tác và Rào cản về môi trường 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 trực tuyến 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, chúng tôi 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 trực tuyến.

Thứ nhất, tháo dỡ Rào cản về kinh tế cho người học bằng cách hỗ trợ trang bị phương tiện học trực tuyến (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 trực tuyến.

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, 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; học tập theo hướng phối hợp nhằm tăng cường sự tham gia của người học nhiều hơn bằng các câu hỏi, các bài thảo luận và bài tập tình huống, bài tập tìm hiểu thực tế...; (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 trực tuyến và quản lý nghiêm túc hơn việc dạy học của giáo viên để không xảy ra tình trạng dôn lớp hay dạy đối phó.

Thứ ba, nhóm giải pháp khắc phục 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 trực tuyến 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 trực tuyến.

Thứ tư, nhóm giải pháp khắc phục Rào cản về môi trường trong việc học trực tuyến: (1) xây dựng bài giảng phù hợp với điều kiện dạy học trực tuyến, 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 trực tuyến; (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 quy mô nhỏ tại một khoa 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. Bender, T. (2003), *Discussion-based online teaching to enhance student learning*, Virginia: Stylus Publishing.
2. Dron, J. (2007), *Control and constraint in E-learning: Choosing when to choose*, London: Idea Group Publishing.
3. Morrison, D. (2003), *E-learning Strategies: How to get implementation and delivery right first time*, West Sussex, England: John Wiley & Sons Ltd.
4. Becker, L. (2004), *How to manage your distance and open learning course*, New York: Palgrave Macmillan.
5. 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.
6. Mungania, P. (2003), *The seven e-learning barriers facing employees*, The Masie Centre.
7. Julander, C. R. and 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.
8. Mungania, P. (2004), Employees' perceptions of barriers in e-Learning: the relationship among barriers, demographics, and e-Learning self-efficacy.
9. Balakrishnan, R., Wason, M., Padaria, R. N., Singh, P. and Varghese, E. (2012), An analysis of constraints in e-learning and strategies for promoting e-learning among farmers, *Economic Affairs*, 59(186), 727–734.
10. Wong, D. (2007), A critical literature review on e-learning limitations, *Journal for the Advancement of Science and Arts*, 2(1), 55–62.

11. Cronje, J. C. (2006), *Who killed e-learning, Academic libraries: Proactive partners in learning and research symposium at University of Stellenbosch, South Africa*, November, 2–3.
12. Berge, Z. L. (2003), *Barriers to communication in distance education, Turkish Online Journal of Distance Education*.
13. Rabiee, A., Nazarian, Z. and Gharibshaeyan, 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.
14. Muilenburg, L. Y. and Berge, Z. L. (2005), *Student barriers to online learning: A factor analytic study, Distance education*, 26(1), 29–48.
15. 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.
16. Lê Hiếu Học và Đoàn 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 và Phát triển*, 231, 78–86.
17. 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*.
18. 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*.
19. Ali, G. E. and Magalhaes, R. (2008), *Barriers to implementing e-learning: a Kuwaiti case study, International journal of training and development*, 12(1), 36–53.
20. Hair, J. F., Tatham, R. L. and Anderson, R. R. and Black, W. (1998), *Multivariate data analysis*, 5th Edition, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

BARRIERS IN ONLINE LEARNING AT 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. Based on information and communication technologies, Industrial Revolution 4.0 has affected practically all human activities, and education is no exception. Online learning has increasingly affirmed its essential role in sharing and transferring knowledge in education, especially during the Covid-19 pandemic. However, there are still several barriers to deploying online learning in practice. The results from a survey of 250 students participating in online learning in the School of Hospitality and Tourism, Hue University, show that four main barriers, namely (1) economic barriers, (2) interactive barriers, (3) psychological barriers, and (4) environmental barriers, affect their learning. Based on these results, we propose solutions for the school to adjust and improve its online learning more suitably and efficiently.

Keywords: Covid-19 pandemic, online learning, School of Hospitality and Tourism, Hue University, barriers