



# CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG E-LEARNING CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH Ở KHU VỰC DUYÊN HẢI MIỀN TRUNG, VIỆT NAM

Nguyễn Thị Minh Nghĩa<sup>1,\*</sup>, Trần Hữu Tuấn<sup>1</sup>, Nguyễn Tài Phúc<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Trường Du lịch, Đại học Huế, 22 Lâm Hoàng, Huế, Việt Nam

<sup>2</sup>Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, 99 Hồ Đắc Di, Huế, Việt Nam

\* Tác giả liên hệ: Nguyễn Thị Minh Nghĩa <minhngphia1802@gmail.com>

(Ngày nhận bài: 11-5-2021; Ngày chấp nhận đăng: 11-6-2021)

**Tóm tắt.** E-learning là cách tiếp cận giáo dục hiện đại dựa vào công nghệ, có thể cung cấp cho người lao động trong lĩnh vực du lịch cách thức học tập linh hoạt và có thể tự quyết định nhịp độ học tập của mình để đáp ứng với cường độ làm việc cao và yêu cầu đào tạo liên tục của ngành công nghiệp này. Nghiên cứu này nhằm khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến ý định hành vi sử dụng các chương trình e-learning của người lao động trong lĩnh vực du lịch từ quan điểm mô hình chấp nhận công nghệ (TAM). Nghiên cứu tiến hành khảo sát 712 người lao động trong lĩnh vực du lịch vùng Duyên Hải miền Trung với phương pháp mô hình cấu trúc PLS-SEM đã xác định các yếu tố ảnh hưởng đến ý định hành vi sử dụng e-learning của lao động du lịch bao gồm (1) cảm nhận vui vẻ và (2) thái độ học tập e-learning. Các kết quả nghiên cứu được sử dụng nhằm đề xuất các hàm ý quản lý cho các cơ sở đào tạo nhân sự du lịch và doanh nghiệp du lịch liên quan đến việc phát triển các chương trình e-learning dành cho đối tượng là người lao động trong lĩnh vực du lịch trong tương lai.

**Từ khóa:** e-learning, lao động, du lịch, ý định hành vi, mô hình cấu trúc

## Factors affecting the behavioral intention to use e-learning of tourism employees in the Central Coast region of Vietnam

Nguyen Thi Minh Nghia\*, Tran Huu Tuan, Nguyen Tai Phuc

<sup>1</sup> School of Hospitality and Tourism, Hue University, 22 Lam Hoang St., Hue, Vietnam

<sup>2</sup> University of Economics, Hue University, 99 Ho Dac Di St., Hue, Vietnam

\* Correspondence to Nguyen Thi Minh Nghia <minhngphia1802@gmail.com>

(Received: May 11, 2021; Accepted: Jun 11, 2021)

**Abstract.** E-learning is a modern approach to education based on technology that can provide tourism employees a flexible way to learn and can decide their own learning pace. It helps respond to the high work

intensity and continuous training requirements of this industry. This study aims to explore the factors affecting the behavioral intention to use e-learning programs of tourism employees from the perspective of the technology acceptance model (TAM). The study conducted a survey of 712 tourism employees in the Central Coast region with the PLS-SEM structural modeling method and found that factors including (1) perceived playfulness and (2) attitude toward e-learning affect the behavioral intention to use e-learning. The research results are used to suggest the policy implications for tourism training institutions and tourism enterprises related to the development of e-learning programs for tourism employees in the future.

**Keywords:** e-learning, employees, behavioral intention, structural model, tourism

## 1 Đặt vấn đề

Du lịch là một trong những hoạt động kinh tế quan trọng của vùng Duyên hải Miền Trung, trực tiếp tạo ra các dịch vụ, sản phẩm, ngoại tệ, việc làm và đầu tư. Cùng với sự phát triển du lịch, nhu cầu nguồn nhân lực du lịch của vùng ngày càng tăng nhanh, tuy nhiên nguồn cung đào tạo nhân lực du lịch của vùng còn nhiều hạn chế. Bên cạnh đó, theo các chuyên gia về đào tạo nguồn nhân lực du lịch, đào tạo là công việc quan trọng để nâng cao chất lượng cho lực lượng lao động. Sự phát triển của công nghệ thông tin và truyền thông (CNTT&TT) cùng với sự lan rộng của Internet đang có những tác động đáng kể đến quá trình giáo dục, làm thay đổi các chương trình giảng dạy, tài liệu học tập và thực tiễn giảng dạy trong bối cảnh giáo dục du lịch [1]. Ngành du lịch được xem là một trong những ngành có mức độ thiếu hụt kỹ năng và luân chuyển nhân viên cao nhất và đào tạo là một yếu tố thành công quan trọng đối với ngành. Tuy nhiên, đây được xem là một yếu tố tốn kém và mất nhiều thời gian. Do đó, e-learning là một giải pháp thích hợp liên quan đến việc cung cấp cơ hội học tập linh hoạt có thể giúp cải thiện hiệu suất và sự phát triển của cá nhân trong môi trường lao động có cường độ làm việc cao như du lịch.

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 và sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ cùng với rất nhiều sự biến động, đặc biệt là từ sau dịch COVID-19 đã tái định hình lại nhiều ngành nghề. Chính vì vậy, một khi bản chất công việc thay đổi thì cũng đòi hỏi những kiến thức và kỹ năng mới. Trong một khảo sát mới nhất của Navigos Group [2] đối với dữ liệu được phân tích từ 215 doanh nghiệp tại Việt Nam, 82% ý kiến của các doanh nghiệp tham gia khảo sát cho rằng đào tạo sẽ giúp nâng cao hiệu suất lao động của đội ngũ nhân viên. Đứng đầu về các thách thức trong đào tạo và phát triển trong doanh nghiệp vẫn là “ngân sách hạn hẹp” chiếm 40%. Với 52% doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết e-learning sẽ là hình thức đào tạo lớn nhất trong 5 năm tới [2]. Điều này cho thấy, có rất nhiều cơ hội đối với việc ứng dụng e-learning trong bối cảnh Việt Nam hiện nay. Tuy nhiên, nhiều doanh nghiệp và cơ sở đào tạo đã triển khai e-learning nhưng nó không đạt được mức độ chấp nhận của người học như mong muốn, câu trả lời nằm ở phương

pháp triển khai e-learning. Việc triển khai thực hiện e-learning mà không tính đến các yếu tố như sự chấp nhận của người dùng, động lực của người học, nền tảng công nghệ thông tin, thái độ đối với e-learning và ý định hành vi hướng đến việc sử dụng e-learning của người học. Trong doanh nghiệp, e-learning thường được trao cho nhân viên tự thực hiện, thiếu các hướng dẫn để thay đổi cách học từ đào tạo truyền thống tại lớp sang học trên máy tính một mình. Điều này có thể dẫn đến sự chấp nhận kém và hiệu quả thực hiện e-learning tại các doanh nghiệp du lịch có thể thất bại.

Mặc dù e-learning ngày càng được áp dụng trong vài thập kỷ, một số các học giả e-learning như Leem và Lim [3], Mehra và Omidian [4] đã lập luận rằng chỉ một số ít các trường đại học khai thác triệt để lợi ích của e-learning. Do đó, hiểu được sự chấp nhận của người học đối với học trực tuyến được coi là một bước quan trọng hướng tới việc triển khai và phát triển một môi trường học tập điện tử thành công [5]. Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu về e-learning đã tập trung vào trải nghiệm của sinh viên, rất ít các nghiên cứu về nhận thức và sự tham gia của đối tượng người học là người lao động, những người đã có việc làm nhưng vẫn muốn tham gia học tập nâng cao trình độ và kỹ năng [6, 7, 8], đặc biệt là trong lĩnh vực du lịch và khách sạn [9]. Hơn nữa, hầu hết các nghiên cứu này được thực hiện ở các nước phát triển, thiếu các nghiên cứu về e-learning ở các quốc gia đang phát triển [10]. Thực hiện nghiên cứu này là rất quan trọng, đặc biệt là ở Việt Nam, nơi mà việc ứng dụng e-learning còn nhiều hạn chế [11].

Do đó, mục đích của nghiên cứu này là áp dụng lý thuyết mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) nhằm kiểm tra các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng e-learning của đối tượng người học là người lao động trong lĩnh vực du lịch. Điều này sẽ cung cấp những hiểu biết sâu sắc để cải thiện việc triển khai e-learning trong các doanh nghiệp du lịch, đồng thời cung cấp các chỉ dẫn cụ thể cho các cơ sở đào tạo du lịch trong việc phát triển các chương trình e-learning dành cho đối tượng người học đặc biệt này.

## **2 Tổng quan nghiên cứu và mô hình nghiên cứu**

### **2.1 E-learning và e-learning trong đào tạo du lịch**

#### **Định nghĩa e-learning**

E-learning đã trở thành một phần không thể thiếu trong thị trường dịch vụ giáo dục ngày càng cạnh tranh. Các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục hoặc các cơ sở giáo dục và đào tạo thường xuyên sử dụng e-learning nhằm cung cấp các bài học trực tuyến, kiểm tra trực tuyến và tư vấn giáo dục để đáp ứng nhu cầu đa dạng của người học. Thuật ngữ e-learning đã được sử dụng rộng rãi trong giáo dục từ giữa những năm 1990. E-learning là một khái niệm đa chiều nhận được sự quan tâm từ nhiều góc độ khác nhau. Phần này mô tả một cách tổng thể các định nghĩa khác

nhau của e-learning được rút ra từ các nghiên cứu trước để thiết lập phạm vi của khái niệm e-learning trong bối cảnh của nghiên cứu này. Theo Aparicio và Bacao [12] có đến 23 thuật ngữ được sử dụng đề cập đến việc sử dụng máy tính cho mục đích học tập (ví dụ: học tập trực tuyến, học tập ảo, giáo dục từ xa, m-learning, MOOC, hệ thống quản lý học tập...). Có ba cách tiếp cận khác nhau khi định nghĩa e-learning bao gồm (1) quan điểm người học, (2) quan điểm người dạy, và (3) quan điểm giáo dục.

Từ quan điểm của người học, e-learning là việc học tập dựa trên web sử dụng giao tiếp, cộng tác, chuyển giao kiến thức và đào tạo dựa trên web để tăng thêm giá trị cho các cá nhân và tổ chức [13]. Vì nó phụ thuộc vào tương tác đa phương tiện tạo ra một môi trường học tập chất lượng cao thông qua nhiều dạng nội dung và xử lý thông tin. Do đó, e-learning có khả năng tạo ra một môi trường năng động để kích thích người học thông qua việc học tập tự định hướng [14]. Theo Rodrigues và cs. [15], e-learning là một hệ thống dựa trên web được xây dựng dựa trên công nghệ kỹ thuật số sáng tạo và các dạng tài liệu giáo dục khác với mục tiêu chính là cung cấp cho sinh viên một môi trường học tập được cá nhân hóa, lấy người học làm trung tâm, cởi mở, thú vị và tương tác, hỗ trợ và nâng cao quá trình học tập.

Từ quan điểm của người dạy, e-learning được xem là công nghệ hỗ trợ giảng dạy thông qua máy tính và công nghệ web để cung cấp tài nguyên giảng dạy đến các địa điểm cách xa lớp học [16]. Quá trình E-learning không có giới hạn về thời gian và địa điểm vì giáo viên được thay thế bằng hệ thống trợ giúp trực tuyến [17].

E-learning thể hiện một phần/hoặc toàn bộ quá trình giáo dục thông qua việc sử dụng các phương tiện và thiết bị điện tử để nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo [18]. E-learning đề cập đến việc sử dụng CNTT&TT để hỗ trợ và nâng cao quá trình giáo dục [19]. Các tiếp cận giáo dục đề cập đến vai trò của e-learning đối với cả người học và người dạy, theo Van Thinh [20] e-learning có thể được mô tả là một phương pháp học tập và giảng dạy công nghệ cao mới, hỗ trợ và nâng cao chất lượng học tập và giáo dục trong các cơ sở giáo dục thông qua sự tham gia của các giảng viên, sinh viên và cố vấn sử dụng công nghệ này trong quá trình giáo dục.

### **E-learning trong đào tạo du lịch**

Nhiều nhà nghiên cứu trong hai thập kỷ trước đã cố gắng chứng minh những ưu điểm của e-learning trong đào tạo du lịch và khách sạn. Chẳng hạn, nghiên cứu của Sigala [1] chỉ ra rằng Internet nói chung và e-learning nói riêng có tính linh hoạt cao để phù hợp với các điều kiện công việc cụ thể trong lĩnh vực du lịch và khách sạn. Cho và Schmelzer [21] cho rằng e-learning chuẩn bị cho sinh viên theo học các chương trình du lịch & khách sạn cách suy nghĩ chín chắn, giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định thẳng thắn, đồng thời có năng lực về công nghệ. Một số nỗ lực để hiểu và thể hiện việc sử dụng e-learning trong lĩnh vực khách sạn và du lịch đã được thực hiện. Braun và Hollick [22] đã thảo luận về cách thức linh hoạt chuyển giao các kỹ năng và chia sẻ kiến

thức trực tuyến có thể giúp nâng cao năng lực trong ngành du lịch. Haven và Botterill [23] đã xem xét việc khai thác hiện có và tiềm năng của các môi trường học tập ảo trong lĩnh vực khách sạn, giải trí, thể thao và du lịch.

Việc ứng dụng e-learning trong đào tạo du lịch vẫn còn nhiều tranh cãi. Ngành khách sạn yêu cầu sinh viên tốt nghiệp phải có một số kỹ năng phù hợp nhất định và rất khó để những kỹ năng này được dạy trực tuyến [24]. Các phần mềm như Hệ thống điểm bán hàng, Hệ thống quản lý tài sản... cần sự tương tác trực tiếp để làm cho người học hoàn toàn hiểu được sự phức tạp của nó ở mức tối đa. Tuy nhiên, với sự phổ biến của CNTT&TT trong môi trường học tập, xã hội và du lịch, các nhà nghiên cứu cũng đã bắt đầu nhấn mạnh vai trò của CNTT&TT trong giáo dục lĩnh vực khách sạn và du lịch do những lợi thế như tăng cường sự tham gia của sinh viên, cải thiện kết quả học tập và kết quả tốt nghiệp tốt hơn [25, 26, 27, 28]. Theo Radovic-Makovic [29], các khóa học khách sạn trực tuyến đang trở nên phổ biến hơn so với các khóa học trực tiếp được cung cấp bởi các cơ sở giáo dục. So với các cách học truyền thống, học trực tuyến đã nâng cao hiệu quả học tập, dẫn đến việc học được hoàn thành trong một khung thời gian ngắn hơn, điều này có lợi cho người học, đặc biệt là khi người học có mong muốn bắt đầu sự nghiệp của mình trong lĩnh vực du lịch và khách sạn ngay sau khi hoàn thành chương trình học. Theo Calderaro [24], ngành khách sạn cũng nên chấp nhận những sinh viên đã hoàn thành các khóa học trực tuyến ngang bằng với các cơ sở truyền thống. Bilgihan và cs. [30] cũng nhấn mạnh rằng để trang bị cho học sinh các bộ kỹ năng cần thiết; học viện khách sạn và các chuyên gia trong ngành phải thống nhất về chương trình giảng dạy. Các học giả đã đề xuất kết hợp nhiều công cụ học tập trực tuyến hơn, chẳng hạn như bảng điều khiển điện tử và trò chuyện trực tiếp, cùng với phần mềm liên quan đến ngành ví dụ: phần mềm quản lý tài sản như OPERA và hệ thống điểm bán hàng (ví dụ: Micros) để hỗ trợ sinh viên chuẩn bị tốt hơn trước khi ra trường [25, 28]. Tương tự nghiên cứu của Mejia [31] cũng gợi ý rằng việc sử dụng công nghệ thông tin trong lớp học có thể làm cho việc giảng dạy hiệu quả hơn đồng thời cung cấp cho sinh viên các kỹ năng tin học cần thiết để thành công trong một môi trường làm việc phát triển như du lịch.

## 2.2 Mô hình chấp nhận công nghệ trong dự đoán ý định hành vi sử dụng e-learning

### Ý định hành vi sử dụng

Ý định hành vi là sự biểu thị tính sẵn sàng của mỗi người khi thực hiện một hành vi đã quy định, và nó được xem là tiền đề trực tiếp dẫn đến hành vi [32]. Ajzen [33] cũng đã đề xuất Lý thuyết hành động hợp lý (TRA-Theory of Reasoned Actions) giải thích và dự đoán ý định hành vi trong các trường hợp chấp nhận một sản phẩm công nghệ. Lý thuyết này dựa trên giả định rằng người tiêu dùng đưa ra những quyết định hợp lý trên cơ sở những thông tin mà họ biết. Lý thuyết này chỉ ra rằng “ý định” là yếu tố dự đoán tốt nhất của hành vi cuối cùng và ý định đồng thời được xác định bởi thái độ và các quy chuẩn chủ quan. Ajzen [34] đã kế thừa và

phát triển từ Lý thuyết hành động hợp lý để cho ra đời Lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB – Theory of Planned Behavior). Lý thuyết TPB cho rằng con người có thể thực hiện một dạng hành vi nhất định nếu họ tin rằng hành vi này sẽ mang lại kết quả nhất định nào đó có giá trị, rằng tầm quan trọng của những kết quả này sẽ có giá trị và đồng thuận với hành vi và họ có những nguồn lực, khả năng và cơ hội cần thiết để thực hiện hành vi đó. Lý thuyết TPB gồm một tập các mối quan hệ giữa thái độ, chuẩn chủ quan, nhận thức về kiểm soát hành vi và ý định hành vi.

### **Mô hình chấp nhận công nghệ TAM**

Nhằm giải thích sự chấp nhận của người dùng đối với công nghệ e-learning, các nhà nghiên cứu đã đề xuất các mô hình khác nhau bao gồm các nhóm yếu tố khác nhau để dự đoán hành vi của người sử dụng [35]. Trong đó, mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) được giới thiệu bởi Davis [36] là một trong những mô hình có ảnh hưởng và được sử dụng rộng rãi nhất trong các nghiên cứu dự đoán hành vi sử dụng e-learning [37]. Cơ sở lý thuyết của TAM là Lý thuyết hành động hợp lý (TRA) của Fishbein và Ajzen [32]. Mô hình TAM đề xuất rằng các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến các yếu tố bên trong bao gồm: (i) nhận thức về tính hữu ích là mức độ mà một người tin rằng việc sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ nâng cao hiệu suất công việc của họ, và (ii) tính dễ sử dụng là mức độ mà một người tin rằng việc sử dụng hệ thống cụ thể sẽ không tốn công sức, và (iii) cả hai niềm tin này có ảnh hưởng đến thái độ của người dùng đối với việc sử dụng hệ thống thông tin [38].

Tổng quan nghiên cứu cho thấy, mô hình TAM đã được nhiều nghiên cứu sử dụng rộng rãi và mở rộng để đánh giá và tái cấu trúc bối cảnh học tập điện tử. Hai cấu trúc của mô hình TAM (tính hữu ích và tính dễ sử dụng) đã được áp dụng để đánh giá chấp nhận của sinh viên đại đối với các khóa học sử dụng webiste [6]. Kết quả cho thấy rằng tính hữu ích và tính dễ sử dụng của khóa học sử dụng webiste được chứng minh là những yếu tố quyết định chính đến việc chấp nhận và sử dụng khóa học phân phối qua webiste như một công nghệ học tập hiệu quả. Để hiểu được sự chấp nhận của sinh viên đối với e-learning, Ong và cs. [47] đề xuất một cấu trúc các yếu tố bao gồm độ tin cậy được nhận thức, xác định mức độ mà một người tin rằng một hệ thống cụ thể sẽ không có các mối đe dọa về quyền riêng tư và bảo mật. Các hỗ trợ nghiên cứu thực nghiệm của họ được nhận thấy là đáng tin cậy, có ảnh hưởng tích cực đến ý định hành vi sử dụng học tập điện tử của các kỹ sư, cho thấy người học phải được đảm bảo rằng họ không có các mối đe dọa về quyền riêng tư và bảo mật.

**Bảng 1.** Các nghiên cứu sử dụng mô hình TAM để dự đoán hành vi sử dụng e-learning của người học

Tác giả	Yếu tố bên ngoài	Yếu tố bên trong	Dự đoán
Masrom [39]		Nhận thức tính dễ sử dụng Nhận thức tính hữu ích	Thái độ hướng đến việc sử dụng -> Ý định hành vi sử dụng
Lee và cs. [40]	Đặc điểm của người hướng dẫn Tài liệu giảng dạy Thiết kế nội dung học tập	Nhận thức tính dễ sử dụng Nhận thức tính hữu ích Nhận thức sự vui vẻ	Ý định sử dụng
Qteishat [41]		Nhận thức tính dễ sử dụng Nhận thức tính hữu ích Bảo trợ (mức độ hỗ trợ) Đã thực hành (sử dụng trước đây)	Thái độ hướng đến việc sử dụng -> Sử dụng e-learning
Moham madi [42]		Nhận thức tính dễ sử dụng Nhận thức tính hữu ích Chất lượng giáo dục Chất lượng dịch vụ Chất lượng hệ thống kỹ thuật Nội dung và chất lượng thông tin	Ý định sử dụng -> Thực tế sử dụng
Al-Azawei và cs. [43]	Năng lực sử dụng hệ thống e-learning Phong cách học tập (quá trình, nhận thức, đầu vào, sự hiểu biết)	Nhận thức tính dễ sử dụng Nhận thức tính hữu ích	Ý định sử dụng
Salloum [8]	Các đặc tính của hệ thống (Chất lượng hệ thống, Chất lượng thông tin, Chất lượng nội dung) Các nhân tố cá nhân (năng lực máy tính, chuẩn chủ quan, cảm giác thích	Nhận thức tính dễ sử dụng Nhận thức tính hữu ích	Thái độ hướng đến việc sử dụng -> Ý định hành vi sử dụng -> Sử dụng hệ thống thực tế

	thú, khả năng truy cập, sự vui vẻ khi sử dụng máy tính)			
Baby và Kannam mal [44]	Chuẩn chủ quan Hình ảnh Liên quan đến công việc Chất lượng đầu ra Khả năng thể hiện kết quả Nhận thức các điều kiện bên ngoài Sự lo lắng về máy tính Sự vui vẻ khi sử dụng máy tính Cảm giác thích thú Khả năng sử dụng khách quan	Nhận thức tính dễ sử dụng Nhận thức tính hữu ích Nhận thức về niềm tin	Ý định hành vi -> dụng hệ thống thực tế	Sử
Jimenez và cs. [45]	Mức độ cá nhân (năng lực máy tính, sự đổi mới cá nhân, sự lo lắng về máy tính, cảm giác thích thú, kinh nghiệm) Mức độ xã hội (chuẩn chủ quan) Mức độ hệ thống (chất lượng nội dung, điều kiện cơ sở vật chất)	Nhận thức tính dễ sử dụng Nhận thức tính hữu ích	Thái độ hướng đến việc sử dụng -> Ý định hành vi sử dụng	
Mailizar & cs. [46]	Kinh nghiệm	Nhận thức tính dễ sử dụng Nhận thức tính hữu ích	Thái độ hướng đến việc sử dụng -> Ý định hành vi sử dụng	

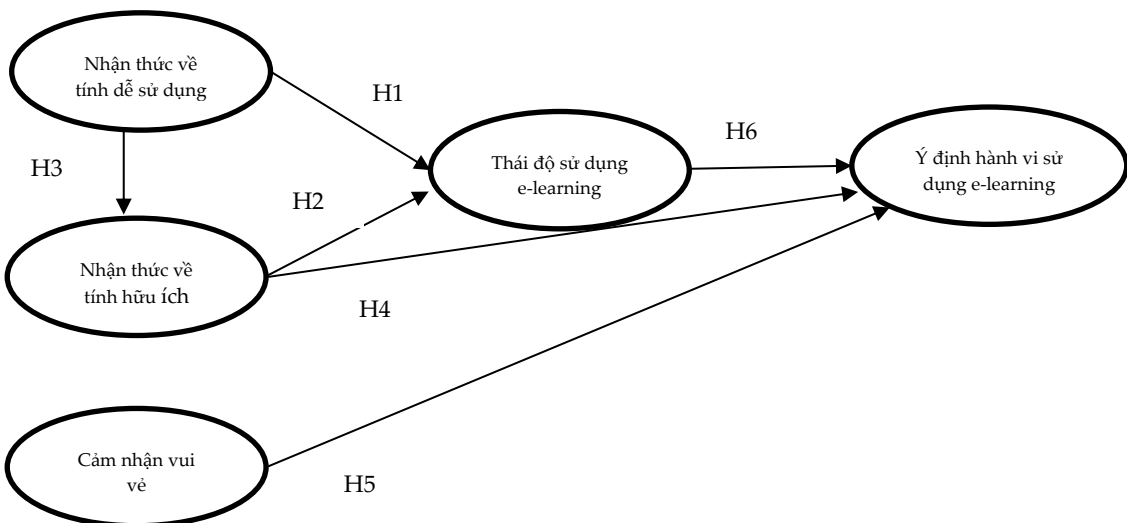
Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp



### 2.3 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Dựa vào các nghiên cứu trước đây sử dụng lý thuyết chấp nhận công nghệ đề xuất bởi Davis [38] nhằm dự đoán hành vi sử dụng e-learning của người học, nghiên cứu đề xuất mô hình đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến thái độ và ý định hành vi sử dụng e-learning của người lao động du lịch bao gồm nhận thức về tính hữu ích, nhận thức về tính dễ sử dụng và nhận thức về sự vui vẻ; đồng thời đo lường tác động giữa nhận thức về tính dễ sử dụng đối với nhận thức về tính hữu ích và tác động giữa thái độ đối với ý định hành vi sử dụng e-learning.

Mô hình chấp nhận công nghệ TAM đề xuất rằng nhận thức về tính dễ sử dụng và nhận thức về tính hữu ích của công nghệ là những yếu tố giúp dự đoán về thái độ của người dùng đối với việc sử dụng công nghệ, ý định hành vi và việc sử dụng thực tế [38]. Nhận thức về tính dễ sử dụng được coi là có ảnh hưởng gián tiếp đến ý định sử dụng thông qua nhận thức về tính hữu ích trong bối cảnh e-learning [48]. Vì thế, nhận thức về việc dễ sử dụng được dự kiến sẽ có tác động gián tiếp về ý định của người dùng e-learning thông qua nhận thức về tính hữu ích [42]. Theo Masrom [39], e-learning được coi là một hệ thống sử dụng Internet và công nghệ web trong việc cung cấp thông tin và tương tác với sinh viên thông qua một giao diện máy tính, do đó nhận thức về việc dễ sử dụng đối với các hệ thống e-learning đề cập đến mức độ cảm nhận của người dùng về việc sử dụng công nghệ. Nhận thức về tính dễ sử dụng đối với các chương trình e-learning cũng bao gồm cảm nhận của người học đối với việc phân phối khoá học qua công nghệ như website của khoá học [49].



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nhận thấy tính hữu ích của các hệ thống học tập điện tử, ví dụ như trong việc cải thiện hiệu suất học tập và kết quả học tập, đã được phát hiện là có một tác động tích cực đến thái độ và ý định sử dụng e-learning của người học [50, 51, 52, 53]. Bằng chứng từ nghiên cứu về sự chấp nhận học tập điện tử trong môi trường công sở cũng cho thấy rằng tính hữu ích của e-learning trong việc nâng cao hiệu quả học tập của cá nhân có ảnh hưởng đáng kể đến thái độ, sự hài lòng và ý định sử dụng của nhân viên đối với e-learning [54, 47, 55, 56]. Do đó, các giả thuyết nghiên cứu được phát biểu bao gồm:

*H1: Nhận thức về tính dễ sử dụng có tác động tích cực đến thái độ đối với e-learning*

*H2: Nhận thức về tính hữu ích có tác động tích cực đến thái độ đối với e-learning*

*H3: Nhận thức về tính dễ sử dụng có tác động tích cực đến nhận thức về tính hữu ích*

*H4: Nhận thức về tính dễ hữu ích có tác động tích cực đến ý định hành vi sử dụng e-learning*

Cảm giác vui vẻ đề cập đến mức độ tự nhiên của nhận thức trong khi tương tác với máy tính ở cấp độ vi mô [57]. Venkatesh và Brown [58] chỉ ra rằng những kết quả khoái lạc như khoái cảm, thích thú, vui tươi, hạnh phúc là những động lực nội tại của việc áp dụng hệ thống. Sự vui tươi là một yếu tố phản ánh niềm tin nội tại của người dùng vào sự chấp nhận của WWW [59]. Một nghiên cứu khác cũng chỉ ra rằng sự vui tươi được nhận thức góp phần đáng kể vào ý định sử dụng trang web của người dùng [60]. Baby và Kannammal [44], Jimenez và cs. [45], Salloum [8] thì lại cho rằng cảm giác thích thú, sự vui vẻ đối với máy tính là các yếu tố bên ngoài có tác động đến các yếu tố bên trong (nhận thức về tính dễ sử dụng và nhận thức về tính hữu ích) đối với việc sử dụng e-learning. Lee và cs. [40] cho rằng cảm nhận về sự vui vẻ khi tham gia e-learning có ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng dịch vụ e-learning. Do đó, giả thuyết nghiên cứu được đề xuất:

*H5: Cảm nhận vui vẻ có ảnh hưởng tích cực đến ý định hành vi sử dụng e-learning*

Ý định hành vi là yếu tố được sử dụng để đánh giá khả năng thực hiện hành vi của cá nhân. Theo Ajzen [34], ý định mang tính thúc đẩy và thể hiện nỗ lực của một cá nhân sẵn sàng thực hiện một hành vi cụ thể. Mặc dù thái độ của cá nhân là nhất quán, song vẫn có thể bị ảnh hưởng bởi yếu tố bên ngoài trong lâu dài [61]. Theo Ajzen [34], ý định bị ảnh hưởng trực tiếp bởi “thái độ”, “chuẩn chủ quan” và “nhận thức kiểm soát hành vi”. Thái độ được định nghĩa là cảm xúc tích cực hay tiêu cực của một cá nhân khi thực hiện một hành vi có mục đích rõ ràng [62]. Do đó, khi cá nhân có thái độ tích cực đối với một hành vi thì khả năng thực hiện hành vi đó sẽ cao hơn [63], hay thái độ có ảnh hưởng tích cực đến hành động thực tế [64]. Do đó, giả thuyết nghiên cứu được đề xuất:

*H6: Thái độ có ảnh hưởng tích cực đến ý định hành vi sử dụng e-learning*

### 3 Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1 Thang đo nghiên cứu

Thang đo nghiên cứu được phát triển dựa vào các nghiên cứu trước đây và hiệu chỉnh phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Thang đo nhận thức về tính dễ sử dụng bao gồm 4 biến được hiệu chỉnh từ các nghiên cứu của Sun và cs. [49], Mohammadi [42] và Lee và cs. [40]. Thang đo nhận thức về tính hữu ích bao gồm 5 biến được điều chỉnh từ nghiên cứu của Mohammadi [42]. Thang đo về cảm nhận vui vẻ bao gồm 4 biến được điều chỉnh từ nghiên cứu của Lee và cs. [40]. Thang đo về thái độ sử dụng bao gồm 3 biến được điều chỉnh từ nghiên cứu của Masrom [39] và Sun và cs. [49]. Thang đo ý định hành vi sử dụng e-learning bao gồm 4 biến được điều chỉnh từ nghiên cứu của Mohammadi [42] và Masrom [39].

Tiếp theo, các biến quan sát được hiệu chỉnh thông qua phương pháp nghiên cứu định tính thảo luận nhóm chuyên sâu với 5 chuyên gia nghiên cứu về e-learning và hành vi khách hàng. Phòng vấn thử nghiệm được sử dụng đối với nhóm 50 người lao động du lịch tại các doanh nghiệp du lịch (nhà hàng, khách sạn, lữ hành) trên địa bàn thành phố Huế nhằm đánh giá mức độ dễ hiểu của câu hỏi và hiệu chỉnh thang đo nghiên cứu trước khi điều tra mở rộng.

**Bảng 2.** Thang đo nghiên cứu

Mã biến	Nội dung	Được điều chỉnh và kế thừa từ nghiên cứu của
<b>(1) Nhận thức về tính dễ sử dụng</b>		
PEU1	Tôi có thể truy cập nền tảng chương trình e-learning dễ dàng	Sun và cs. [49]; Mohammadi [42]
PEU2	Tôi cảm thấy chương trình e-learning dễ dàng để hiểu	Lee và cs. [40]; Mohammadi [42]
PEU3	Tôi cảm thấy chương trình e-learning dễ dàng để học	Mohammadi [42]
PEU4	Tôi có thể dễ dàng học cách vận hành các chương trình e-learning	Sun và cs. [49]
<b>(2) Nhận thức về tính hữu ích</b>		
PU1	E-learning có thể giúp tôi tiết kiệm thời gian	
PU2	E-learning có thể giúp tôi cải thiện hiệu suất học tập/làm việc	Mohammadi [42]
PU3	Các chương trình e-learning có tính linh động để truy cập vào các đánh giá và hướng dẫn	

Mã biến	Nội dung	Được điều chỉnh và kế thừa từ nghiên cứu của
PU4	Các chương trình e-learning hỗ trợ các tương tác	
PU5	Chương trình e-learning linh hoạt về thời gian và địa điểm	
<b>(3) Cảm nhận vui vẻ</b>		
PLN1	Tôi cảm thấy học trực tuyến cải thiện khả năng sáng tạo của mình	
PLN2	Tôi cảm thấy học trực tuyến giúp tôi cải thiện trí tưởng tượng của mình bằng cách thu nhận nhiều thông tin	Lee và cs. [40]
PLN3	Tôi cảm thấy mình có thể có nhiều trải nghiệm mà không có sự can thiệp nào	
PLN4	Tôi cảm thấy học trực tuyến là niềm vui bất kể mục đích sử dụng	
<b>(4) Thái độ sử dụng</b>		
ATT1	Tôi thích ý tưởng sử dụng e-learning	Masrom [39]
ATT2	Tôi tin rằng việc sử dụng e-learning là một ý tưởng tốt cho công việc và học tập	Masrom [39]
ATT3	Tôi thích tham gia các chương trình e-learning	Sun & cs. [49]
<b>(5) Ý định hành vi sử dụng e-learning</b>		
INT1	Tôi sẵn sàng tham gia các chương trình e-learning trong lĩnh vực du lịch khi có cơ hội	Lee & cs. [40]
INT2	Tôi sẽ giới thiệu chương trình e-learning trong lĩnh vực du lịch cho bạn bè và đồng nghiệp	Lee & cs. [40]
INT3	Tôi sẵn sàng tham gia các chương trình e-learning trong lĩnh vực du lịch tương lai gần (Học kỳ sau)	Mohammadi [42]; Masrom [39]
INT4	Tôi dự định sử dụng e-learning thường xuyên cho công việc của mình	Masrom [39]

### 3.2 Dữ liệu nghiên cứu

Vùng duyên hải miền Trung Việt Nam bao gồm các điểm đến du lịch nổi tiếng như Hội An, Đà Nẵng, Huế, Quảng Bình đang ngày càng phát triển cả về chất lượng và số lượng sản phẩm, dịch vụ du lịch. Để tạo điều kiện cho sự phát triển này, phát triển nguồn nhân lực có trình

độ, bằng cách nâng cấp chương trình giảng dạy du lịch và đa dạng hóa các phương pháp giáo dục và đào tạo du lịch, là một trong những chiến lược phát triển du lịch của Việt Nam [65]. Vì vậy, việc phát triển e-learning trong giáo dục du lịch ở Việt Nam, đặc biệt là ở khu vực này, là rất có ý nghĩa và thiết yếu đối với sự phát triển của du lịch trong khu vực. Do đó, nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện để tiếp cận và thu thập ý kiến khảo sát của người lao động trong các doanh nghiệp du lịch (bao gồm khách sạn, lữ hành, nhà hàng, cơ sở vui chơi giải trí, v.v.) tại 6 tỉnh và thành phố có sự phát triển du lịch nổi trội của khu vực Duyên Hải Miền Trung bao gồm Thanh Hóa, Quảng Bình, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Nha Trang.

Nghiên cứu sử dụng mô hình cấu trúc PLS-SEM nhằm kiểm định các giả thuyết nghiên cứu đề xuất. Theo Hair và cs. [66, tr. 576] cỡ mẫu tối thiểu đối của nghiên cứu phụ thuộc vào mức độ phức tạp của mô hình, theo đó đối với những mô hình nghiên cứu có ít hơn 7 khái niệm nghiên cứu thì cỡ mẫu tối thiểu là 300. Nghiên cứu sử dụng bảng câu hỏi trực tuyến (Google Form) và trực tiếp để thu thập ý kiến các đối tượng khảo sát. Kết quả thu về 712 bảng khảo sát hợp lệ, đảm bảo cỡ mẫu tối thiểu cho phân tích mô hình cấu trúc dự kiến. Kết quả thống kê cho thấy, 40,7% người tham gia khảo sát làm việc trong lĩnh vực nhà hàng và khách sạn, 33,1% lao động từ hãng lữ hành/đại lý du lịch, 7,7% người lao động trong các khu vui chơi, giải trí và còn lại 18,5% làm việc trong các doanh nghiệp du lịch khác.

### 3.3 Phân tích mô hình cấu trúc PLS-SEM

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích bình phương tối thiểu từng phần (Partial Least Square – PLS) nhằm kiểm định các giả thuyết nghiên cứu đã được đề xuất. Bình phương tối thiểu từng phần là một kỹ thuật để kiểm tra và xây dựng một mô hình cấu trúc nhằm phân tích mối quan hệ giữa các khái niệm (biến phụ thuộc và biến độc lập), đặc biệt thích hợp cho các nghiên cứu thiên về định hướng dự đoán [67]. Các tiêu chuẩn để đánh giá tính thích hợp của mô hình cấu trúc PLS-SEM bao gồm giá trị độ tin cậy và giá trị của các khái niệm đo lường trong mô hình. Cụ thể, các biến quan sát có hệ số tải nhân tố  $\geq 0,5$  thì đạt yêu cầu về độ tin cậy [68], hệ số độ tin cậy tổng hợp (CR)  $\geq 0,7$  thì đạt độ tin cậy tổng hợp [69], hệ số AVE  $\geq 0,5$  đạt giá trị hội tụ [69], hệ số Cronbach's alpha  $\geq 0,7$  [70]. Kế tiếp, để kiểm tra có mối quan hệ giữa các khái niệm nghiên cứu hay không, mô hình cấu trúc được sử dụng, với giá trị  $t > 1,96$  thì kiểm định có ý nghĩa thống kê ở mức 5 %. Phần mềm SmartPLS (<http://www.smartpls.de/>) được sử dụng cho phân tích PLS-SEM.

## 4 Kết quả và thảo luận

### 4.1 Kiểm định độ tin cậy, tính hợp lệ và tính phân biệt của thang đo

Kết quả phân tích dữ liệu đối với mẫu  $n = 712$  cho thấy, các yếu tố trong mô hình đều đạt tính tin cậy và tính hợp lệ. Hệ số Cronbach's alpha của các yếu tố đều lớn hơn 0,8 chứng tỏ thang đo lường tốt. Ngoài ra, độ tin cậy tổng hợp (CR) của các khái niệm trong mô hình đo lường khá cao, dao động từ 0,903 đến 0,920 ( $\geq 0,7$ ) nên đạt yêu cầu. Phương sai trích (AVE) của các khái niệm dao động từ 0,650 đến 0,794 ( $> 0,5$ ) đạt giá trị hội tụ (Bảng 3).

**Bảng 3.** Kết quả phân tích độ tin cậy, tính hợp lệ của thang đo

Yếu tố	Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Phương sai trích (AVE)
Thái độ	0,870	0,920	0,794
Ý định hành vi	0,860	0,905	0,705
Nhận thức tính dễ sử dụng	0,878	0,916	0,733
Cảm nhận vui vẻ	0,864	0,907	0,711
Nhận thức tính hữu ích	0,865	0,903	0,650

Nguồn: Số liệu điều tra năm 2019

**Bảng 4.** Kết quả phân tích tính phân biệt của thang đo

	Thái độ	Ý định hành vi	Nhận thức tính dễ sử dụng	Cảm nhận vui vẻ	Nhận thức tính hữu ích
<b>Fornell-Larcker Criterion</b>					
Thái độ	<b>0,891</b>				
Ý định hành vi	0,747	<b>0,840</b>			
Nhận thức tính dễ sử dụng	0,463	0,437	<b>0,856</b>		
Cảm nhận vui vẻ	0,452	0,458	0,533	<b>0,843</b>	
Nhận thức tính hữu ích	0,529	0,497	0,691	0,677	<b>0,806</b>
<b>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</b>					
Thái độ					
Ý định hành vi	0,859				
Nhận thức tính dễ sử dụng	0,530	0,501			
Cảm nhận vui vẻ	0,516	0,526	0,611		
Nhận thức tính hữu ích	0,608	0,571	0,793	0,782	

Nguồn: Số liệu điều tra năm 2019

Kết quả phân tích chỉ số Fornell-Larcker cho thấy giá trị căn bậc hai của AVE lớn hơn giá trị tương quan của các biến tiềm ẩn, nên tương quan giữa các cấu trúc khái niệm đạt được độ giá trị phân biệt (Bảng 4). Các giá trị tương quan trong ma trận HTMT (Heterotrait-Monotrait ratio of correlations) đều nhỏ hơn giá trị 0,9 (Hair và cs.) [71]. Do vậy, các thang đo trong mô hình nghiên cứu đều đạt được giá trị phân biệt.

#### 4.2 Phân tích mô hình cấu trúc và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Sau khi kiểm tra thấy các khái niệm đều đáp ứng được độ tin cậy và tính hợp lệ, mô hình cấu trúc được áp dụng nhằm kiểm định các giả thuyết nghiên cứu, với giá trị  $t > 1,96$  thì kiểm định có ý nghĩa thống kê ở khoảng tin cậy 95 %. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu ở Bảng 5 và phân tích đường dẫn ở Hình 2 cho thấy, các giả thuyết H1, H2, H3, H5 và H6 được chấp nhận. Điều này chứng tỏ nhận thức về tính dễ sử dụng và nhận thức về tính hữu ích có ảnh hưởng tích cực đến thái độ sử dụng e-learning với hệ số đường dẫn lần lượt là  $\beta = 0,186$  ( $t = 3,547$ ),  $\beta = 0,401$  ( $t = 8,340$ ) và  $\beta = 0,112$  ( $t = 2,887$ ); nhận thức tính dễ sử dụng ảnh hưởng tích cực đến nhận thức tính hữu ích  $\beta = 0,691$  ( $t = 27,528$ ); cảm nhận vui vẻ có ảnh hưởng tích cực đến ý định hành vi sử dụng e-learning ( $\beta = 0,112$ ;  $t = 2,887$ ). Thái độ cũng có ảnh hưởng tích cực đến ý định hành vi sử dụng e-learning ( $\beta = 0,658$ ;  $t = 17,802$ ). Không có mối quan hệ giữa nhận thức tính hữu ích đối với ý định hành vi sử dụng e-learning, giả thuyết H4 bị bác bỏ.

#### Nhận thức về tính hữu ích

Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhận thức về tính hữu ích có ảnh hưởng tích cực đến thái độ sử dụng e-learning của người lao động du lịch, điều này cũng tương đồng với nghiên cứu của Cho và cs. [50], Lee và cs. [40], Liu và cs. [72].

**Bảng 5.** Kết quả của các giả thuyết nghiên cứu dựa vào phân tích mô hình cấu trúc PLS-SEM

Giả thuyết	Đường dẫn giả thuyết	Hệ số đường dẫn	t	Kết quả
H6	ATTITUDE -> INTENTION	0,658	17,802	Chấp nhận H6
H1	PEU -> ATTITUDE	0,186	3,547	Chấp nhận H1
H3	PEU -> PU	0,691	27,528	Chấp nhận H3
H5	PLN -> INTENTION	0,112	2,887	Chấp nhận H5
H2	PU -> ATTITUDE	0,401	8,340	Chấp nhận H2
H4	PU -> INTENTION	0,073	1,739	Bác bỏ H4

*Ghi chú:* PEU – nhận thức về tính dễ sử dụng, PU – nhận thức về tính hữu ích, PLN – cảm nhận vui vẻ, ATTITUDE – thái độ sử dụng e-learning, INTENTION – ý định hành vi sử dụng e-learning

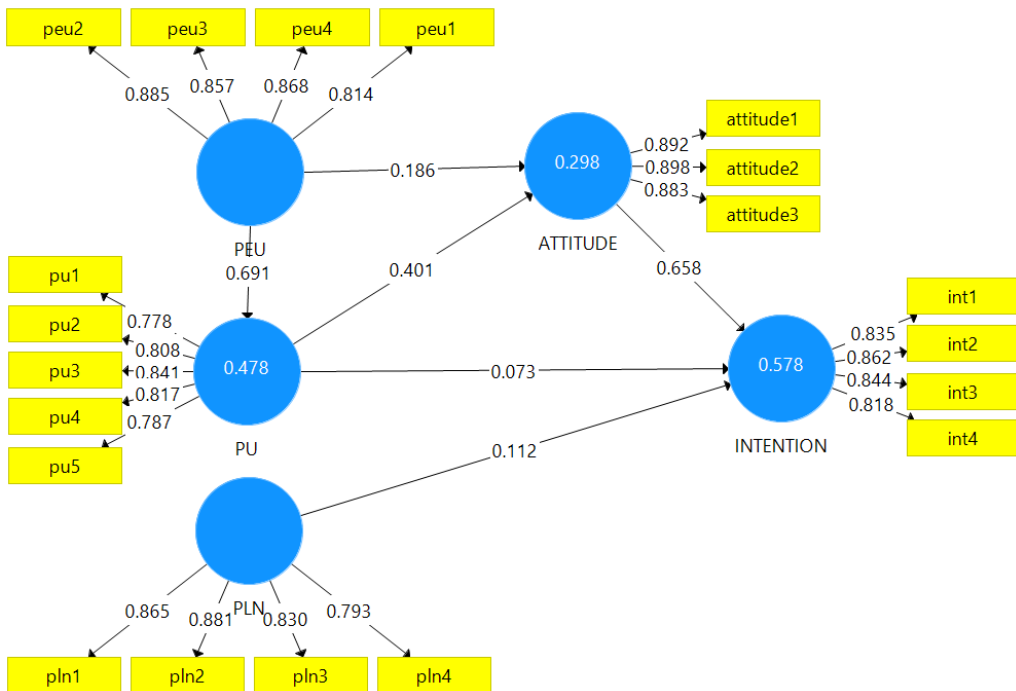
Nguồn: Số liệu điều tra năm 2019

Bằng chứng từ nghiên cứu về sự chấp nhận học tập điện tử trong môi trường công sở cũng cho thấy rằng tính hữu ích của e-learning trong việc nâng cao hiệu quả học tập của cá nhân có ảnh hưởng đáng kể đến thái độ của nhân viên đối với e-learning [47, 54–56, 73].

Tuy nhiên, chưa có bằng chứng cho thấy nhận thức tính hữu ích có ảnh hưởng đến ý định hành vi sử dụng e-learning của người lao động du lịch.

**Nhận thức về tính dễ sử dụng**

Nhận thức về tính dễ sử dụng có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức về tính hữu ích và thái độ sử dụng e-learning, điều này tương đồng với các nghiên cứu của Chen và Tseng [48], Mohammadi [42]. Hay nói cách khác, nhận thức về tính dễ sử dụng có ảnh hưởng gián tiếp đến thái độ và ý định hành vi sử dụng e-learning của người lao động. Do đó, để nâng cao thái độ của người lao động đối với việc sử dụng các chương trình e-learning ngoài việc nâng cao nhận thức về tính hữu ích, các cơ sở giáo dục đạo học nên sử dụng các nền tảng phân phối các chương trình



**Hình 2.** Sơ đồ phân tích hệ số đường dẫn

Nguồn: Số liệu xử lý trên Smart PLS năm 2021

*Chú thích:* PEU-Nhận thức về tính dễ sử dụng, PU - Nhận thức về tính hữu ích, PLN - Cảm nhận vui vẻ, ATTITUDE - Thái độ, INTENTION - Hành vi



e-learning dễ sử dụng và thao tác, giúp nâng cao ý định sử dụng e-learning của người lao động du lịch trong tương lai.

### **Cảm nhận sự vui vẻ**

Cảm nhận vui vẻ đã được nhiều nghiên cứu đưa vào mô hình dự đoán hành vi sử dụng công nghệ và e-learning [58, 59, 60, 44, 45, 8]. Kết quả nghiên cứu tương đồng với các nghiên cứu của Venkatesh và Brown [58], Moon và Kim [59] và Lee và cs. [40] cho thấy cảm nhận sự vui vẻ có ảnh hưởng tích cực đến ý định hành vi sử dụng e-learning của người lao động du lịch. Do đó, việc tạo ra môi trường học tập e-learning vui vẻ, kích thích sự thích thú cho người học rất quan trọng trong việc thúc đẩy hành vi sử dụng e-learning trong tương lai.

### **Thái độ sử dụng e-learning**

Kết quả phân tích mô hình cấu trúc cho thấy thái độ là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến ý định hành vi sử dụng e-learning, và thái độ được xác định là một cấu trúc trung gian giữa nhận thức về tính dễ sử dụng và tính hữu ích với ý định sử dụng e-learning. Khi cá nhân có thái độ tích cực đối với một hành vi thì khả năng thực hiện hành vi đó sẽ cao hơn [63], hay thái độ có ảnh hưởng tích cực đến hành động thực tế [64]. Bên cạnh đó, thái độ hướng tới việc sử dụng e-learning của người học cũng bị chi phối bởi nhận thức về tính dễ sử dụng và nhận thức về tính hữu ích. Do đó, để nâng cao ý định sử dụng e-learning cần nâng cao thái độ hướng đến việc sử dụng e-learning thông qua nâng cao nhận thức về tính dễ sử dụng và nhận thức về tính hữu ích của các chương trình e-learning.

## **5 Kết luận**

Dựa vào lý thuyết chấp nhận công nghệ TAM được đề xuất bởi Davis [38] với mô hình cấu trúc với phương pháp phân tích bình phương tối thiểu từng phần (PLS-SEM) nghiên cứu đã xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến ý định hành vi sử dụng e-learning của người lao động du lịch bao gồm cảm nhận vui vẻ và thái độ sử dụng. Cụ thể, thái độ sử dụng là yếu tố quan trọng và bị ảnh hưởng bởi nhận thức về tính dễ sử dụng và nhận thức về tính hữu ích hay nói cách khác, nhận thức về tính dễ sử dụng và nhận thức về tính hữu ích gián tiếp ảnh hưởng đến ý định sử dụng e-learning. Nghiên cứu cũng khám phá ra rằng nhận thức về tính dễ sử dụng có ảnh hưởng tích cực đến ý định hành vi sử dụng e-learning. Tuy nhiên khác với các nghiên cứu trước đây chưa có bằng chứng cho thấy nhận thức về tính hữu ích có ảnh hưởng đến ý định sử dụng e-learning đối với người lao động du lịch. Từ đó, một số khuyến nghị nhằm nâng cao ý định hành vi sử dụng e-learning đối với người lao động du lịch bao gồm sử dụng các nền tảng e-learning đơn giản dễ sử dụng, tuyên truyền nâng cao nhận thức tính hữu ích của việc sử dụng e-learning từ đó nâng cao thái độ hướng đến việc sử dụng e-learning. Bên cạnh đó xây dựng các chương

trình học e-learning thú vị và tạo môi trường học tập vui vẻ cho người học có thể thúc đẩy ý định hành vi sử dụng e-learning của người lao động trong tương lai.

### Tài liệu tham khảo

1. Sigala, M. (2002), The evolution of internet pedagogy: Benefits for tourism and hospitality education, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 1(2), 29–45.
2. Navigos Group Vietnam JSC (2021), *Đào tạo và Phát triển trong doanh nghiệp: Thực trạng và xu hướng trong thời kỳ Chuyển đổi số*. Truy cập ngày 11/6/2020 từ <https://www.navigosgroup.com/navigos-group-phat-hanh-bao-cao-dao-tao-va-phat-trien-trong-doanh-nghiep-thuc-trang-va-xu-huong-trong-thoi-ky-chuyen-doi/>.
3. Leem, J., & Lim, B. (2007), The current status of e-learning and strategies to enhance educational competitiveness in Korean higher education, *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 8(1), 1–18.
4. Mehra, V., & Omidian, F. (2012), Development an instrument to measure university students' attitude towards e-learning, *Turkish Online Journal of Distance Education*, 13(1), 34–51.
5. Park, S. Y. (2009), An analysis of the technology acceptance model in understanding university students' behavioral intention to use e-learning, *Journal of Educational Technology & Society*, 12(3), 150–162.
6. Selim, H. M. (2003), An empirical investigation of student acceptance of course websites, *Computers & Education*, 40(4), 343–360.
7. Lee, M. J., Huh, C., & Jones, M. F. (2016), Investigating quality dimensions of hospitality higher education: From students' perspective, *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 28(2), 95–106.
8. Salloum, S. A., Alhamad, A. Q. M., Al-Emran, M., Monem, A. A., & Shaalan, K. (2019), Exploring students' acceptance of e-learning through the development of a comprehensive technology acceptance model, *IEEE Access*, 7, 128445–128462.
9. Cantoni, L., Kalbaska, N., & Inversini, A. (2009), eLearning in tourism and hospitality: A map, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 8(2), 148–156.
10. Tarhini, A., Scott, M., Sharma, S., & Abbasi, M. S. (2015), *Differences in intention to use educational RSS feeds between Lebanese and British students: A multi-group analysis based on the technology acceptance model*, Academic Conferences and Publishing International.
11. Pham, H. H., & Ho, T. T. H. (2020), Toward a 'new normal' with e-learning in Vietnamese higher education during the post COVID-19 pandemic, *Higher Education Research & Development*, 39(7), 1327–1331.

12. Aparicio, M., & Bacao, F. (2013, July), E-learning concept trends, *In Proceedings of the 2013 International Conference on Information Systems and Design of Communication* (81–86).
13. Kelly, T., & Bauer, D. (2004), Managing intellectual capital via e-learning at Cisco, In C. Holsapple (Ed.), *Handbook on knowledge management 2: Knowledge directions* (511–532), Berlin, Germany: Springer.
14. Cairncross, S., & Mannion, M. (2001), Interactive multimedia and learning: Realizing the benefits, *Innovations in education and teaching international*, 38(2), 156–164.
15. Rodrigues, H., Almeida, F., Figueiredo, V., & Lopes, S. L. (2019), Tracking e-learning through published papers: A systematic review, *Computers & Education*, 136, 87–98.
16. Wani, H. A. (2013), The relevance of e-learning in higher education, *ATIKAN*, 3(2).
17. Kujala, A. (2017), E-orientation: Implementing e-learning in new employee orientation. Thesis
18. Sangrà, A., Vlachopoulos, D., & Cabrera, N. (2012), Building an inclusive definition of e-learning: An approach to the conceptual framework, *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 13(2), 145–159.
19. Al-Adwan, A., & Smedley, J. (2012), Implementing e-learning in the Jordanian Higher Education System: Factors affecting impact, *International Journal of Education and Development using ICT*, 8(1).
20. Van Thinh, D. (2016), The role of e-learning, *Management, Enterprise and Benchmarking in the 21st Century*, 239.
21. Cho, W., & Schmelzer, C. D. (2000), Just-in-time education: Tools for hospitality managers of the future?, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
22. Braun, P., & Hollick, M. (2006), Tourism skills delivery: Sharing tourism knowledge online, *Education+ Training*.
23. Haven, C., & Botterill, D. (2003), Virtual learning environments in hospitality, leisure, tourism and sport: A review, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 2(1), 75–92.
24. Calderaro, A. (2015), Internet governance capacity building in post-authoritarian contexts, *Telecom Reform and Human Rights in Myanmar* (May 1, 2015).
25. Davis, N. L., Gough, M., & Taylor, L. L. (2019), Online teaching: Advantages, obstacles and tools for getting it right, *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 19(3), 256–263.
26. Goh, E., & Sigala, M. (2020), Integrating Information & Communication Technologies (ICT) into classroom instruction: Teaching tips for hospitality educators from a diffusion of innovation approach, *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 20(2), 156–165.

27. Fong, L. H. N., Luk, C., & Law, R. (2014), How do hotel and tourism students select internship employers? A segmentation approach, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 15, 68–79.
28. Lee, S., Barker, T., & Kumar, V. S. (2016), Effectiveness of a learner-directed model for e-learning, *Journal of Educational Technology & Society*, 19(3), 221–233.
29. Radović-Marković, M. (2010), Advantages and disadvantages of e-learning in comparison to traditional forms of learning, *Annals of the University of Petroșani, Economics*, 10(2), 289–298.
30. Bilgihan, A., Okumus, F., Nusair, K., & Bujisic, M. (2014), Online experiences: Flow theory, measuring online customer experience in e-commerce and managerial implications for the lodging industry, *Information Technology & Tourism*, 14(1), 49–71.
31. Mejia, C. (2020), Using VoiceThread as a discussion platform to enhance student engagement in a hospitality management online course, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 26, 100236.
32. Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975), A Bayesian analysis of attribution processes, *Psychological bulletin*, 82(2), 261.
33. Ajzen, I. (1985), From intentions to actions: A theory of planned behavior, In *Action control* (11–39), Springer, Berlin, Heidelberg.
34. Ajzen, I. (1991), The theory of planned behavior, *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179–211.
35. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003), User acceptance of information technology: Toward a unified view, *MIS quarterly*, 425–478.
36. Davis, F. D. (1985), *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results* (Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology).
37. King, W. R., & He, J. (2006), A meta-analysis of the technology acceptance model, *Information & management*, 43(6), 740–755.
38. Davis, F. D. (1989), Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, *MIS quarterly*, 319–340.
39. Masrom, M. (2007), Technology acceptance model and e-learning, *Technology*, 21(24), 81.
40. Lee, B. C., Yoon, J. O., & Lee, I. (2009), Learners' acceptance of e-learning in South Korea: Theories and results, *Computers & education*, 53(4), 1320–1329.
41. Qteishat, M., Alshibly, H., & Al-Ma'aitah, M. (2013), Factors influencing the adoption of e-learning in Jordan: An extended TAM model, *European Journal of Business and Management*, 5(18), 84–100.

42. Mohammadi, H. (2015), Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model, *Computers in human behavior*, 45, 359–374.
43. Al-Azawei, A., Parslow, P., & Lundqvist, K. (2017), Investigating the effect of learning styles in a blended e-learning system: An extension of the technology acceptance model (TAM), *Australasian Journal of Educational Technology*, 33(2).
44. Baby, A., & Kannammal, A. (2020), Network Path Analysis for developing an enhanced TAM model: A user-centric e-learning perspective, *Computers in Human Behavior*, 107, 106081.
45. Jimenez, I. A. C., García, L. C. C., Violante, M. G., Marcolin, F., & Vezzetti, E. (2021), Commonly used external TAM variables in e-Learning, agriculture and virtual reality applications, *Future Internet*, 13(1), 7.
46. Mailizar, M., Almanthari, A., & Maulina, S. (2021), Examining teachers' behavioral intention to use e-learning in teaching of mathematics: An extended TAM model, *Contemporary Educational Technology*, 13(2), ep298.
47. Ong, C. S., Lai, J. Y., & Wang, Y. S. (2004), Factors affecting engineers' acceptance of asynchronous e-learning systems in high-tech companies, *Information & management*, 41(6), 795–804.
48. Chen, H. R., & Tseng, H. F. (2012), Factors that influence acceptance of web-based e-learning systems for the in-service education of junior high school teachers in Taiwan, *Evaluation and program planning*, 35(3), 398–406.
49. 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.
50. Cho, V., Cheng, T. E., & Lai, W. J. (2009), The role of perceived user-interface design in continued usage intention of self-paced e-learning tools, *Computers & Education*, 53(2), 216–227.
51. Lee, M. C. (2010), Explaining and predicting users' continuance intention toward e-learning: An extension of the expectation–confirmation model, *Computers & Education*, 54(2), 506–516.
52. Liu, G. Z., & Hwang, G. J. (2010), A key step to understanding paradigm shifts in e-learning: towards context-aware ubiquitous learning, *British Journal of Educational Technology*, 41(2), E1–E9.
53. Van Raaij, E. M., & Schepers, J. J. (2008), The acceptance and use of a virtual learning environment in China, *Computers & education*, 50(3), 838–852.

54. Chen, I. J., Yang, K. F., Tang, F. I., Huang, C. H., & Yu, S. (2008), Applying the technology acceptance model to explore public health nurses' intentions towards web-based learning: A cross-sectional questionnaire survey, *International journal of nursing studies*, 45(6), 869–878.
55. Roca, J. C., & Gagné, M. (2008), Understanding e-learning continuance intention in the workplace: A self-determination theory perspective, *Computers in human behavior*, 24(4), 1585–1604.
56. Yeung, P., & Jordan, E. (2007). The continued usage of business e-learning courses in Hong Kong corporations, *Education and Information Technologies*, 12(3), 175–188.
57. Martocchio, J. J., & Webster, J. (1992), Effects of feedback and cognitive playfulness on performance in microcomputer software training, *Personnel Psychology*, 45(3), 553–578.
58. Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2001), A longitudinal investigation of personal computers in homes: Adoption determinants and emerging challenges, *MIS quarterly*, 71–102.
59. Moon, J. W., & Kim, Y. G. (2001), Extending the TAM for a World-Wide-Web context, *Information & management*, 38(4), 217–230.
60. Lin, C. S., Wu, S., & Tsai, R. J. (2005), Integrating perceived playfulness into expectation-confirmation model for web portal context, *Information & management*, 42(5), 683–693.
61. Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2009), *Consumer behavior*, Harlow, England: Prentice Hall.
62. Hsu, L. (2016), An empirical examination of EFL learners' perceptual learning styles and acceptance of ASR-based computer-assisted pronunciation training, *Computer Assisted Language Learning*, 29(5), 881–900.
63. TSang, P., Fong, J., & Tse, S. (2004), Using e-learning platform in open and flexible learning, *In New horizon in Web-based learning* (214–224).
64. Lin, K. M. (2011), e-Learning continuance intention: Moderating effects of user e-learning experience, *Computers & Education*, 56(2), 515–526.
65. Chính phủ Việt Nam (2011), *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*. Truy cập ngày 1/6/2021 từ <http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/English/strategies/strategiesdetails?categoryId=30&articleId=10051267>.
66. Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014), Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research, *European business review*.
67. Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009), The use of partial least squares path modeling in international marketing, *In New challenges to international marketing*, Emerald Group Publishing Limited.

68. Hulland, J. (1999), Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies, *Strategic management journal*, 20(2), 195–204.
69. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981), Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of marketing research*, 18(1), 39–50.
70. Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012), An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research, *Journal of the academy of marketing science*, 40(3), 414–433.
71. Hair Jr, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020), Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis, *Journal of Business Research*, 109, 101–110.
72. Liu, A., Hodgson, G., & Lord, W. (2010), Innovation in construction education: The role of culture in e-learning, *Architectural Engineering and Design Management*, 6(2), 91–102.
73. Hashim, J. (2008), Factors influencing the acceptance of web-based training in Malaysia: Applying the technology acceptance model, *International Journal of Training and Development*, 12(4), 253–264.