

Hội An, ngày 07 tháng 03 năm 2016

Số : 100 / BC.CT

BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC
VỀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2015
VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH 2016

Kính gửi : Đại hội đồng cổ đông Công ty CP Du lịch Dịch vụ Hội an

Thực hiện Điều lệ và Quy chế quản trị điều hành của Công ty CP Du lịch Dịch vụ Hội an, nay Ban điều hành Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2015 và trình Bản kế hoạch kinh doanh năm 2016 của Công ty như sau :

PHẦN I : BÁO CÁO TÌNH HÌNH THỰC HIỆN NHIỆM VỤ NĂM 2015
I. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH CHUNG:

1. CÁC YẾU TỐ KHÁCH QUAN:

➤ **Về tình hình khách:**

- Năm 2015, tình hình chính trị, kinh tế trong khu vực và trên thế giới diễn ra phức tạp. Tranh chấp chủ quyền biển - đảo, khủng bố, tai nạn máy bay, sự suy giảm tăng trưởng của một số nền kinh tế lớn, việc giảm giá dầu thô... đã tác động bất lợi đến điều hành vĩ mô của đất nước. Kinh tế trong nước tuy được phục hồi nhưng vẫn còn đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức như: năng suất lao động, chất lượng, hiệu quả và năng lực cạnh tranh của các DN còn thấp, cân đối ngân sách khó khăn, bội chi còn cao. Bên cạnh đó, tình hình dịch bệnh, ô nhiễm môi trường, biến đổi khí hậu...cũng đã ảnh hưởng không nhỏ đến ngành Du lịch Việt Nam. Theo báo cáo thống kê của Tổng cục Du lịch Việt Nam mức suy giảm khách quốc tế đến Việt Nam trong 6 tháng đầu năm 2015 là 12%. Tuy nhiên, trong ba tháng liên tiếp 7, 8, 9 năm 2015 đã tăng trưởng trở lại, kết thúc chuỗi 13 tháng suy giảm kể từ cuối năm 2014. Nhưng đến tháng 10 và tháng 11/2015, lượng khách đến Việt Nam giảm so cùng kỳ, chỉ có tháng 12 bắt đầu tăng nhẹ, do vậy, tính chung cả năm 2015, lượng khách đến VN đạt 7.943.651 lượt, chỉ tăng 0.9% so với năm 2014.

-Tuy nhiên, Việt Nam nói chung và Hội An nói riêng vẫn luôn được đánh giá là điểm đến thân thiện, an toàn, vì thế, đây vẫn là cơ hội đối với Du lịch Việt Nam và du lịch Hội An. Năm 2015, thành phố Hội an đón được 2.151.000 lượt khách đến, tăng 22,43% so với năm 2014, trong đó có 1.477.860 lượt khách tham quan, tăng 20,07%, khách lưu trú đạt 876.380 lượt, tăng 9,98%. Khách lưu trú trên địa bàn thành phố tăng so cùng kỳ nhưng công suất sử dụng buồng phòng bình quân trên địa bàn giảm, số ngày lưu trú bình quân của khách cũng giảm. Nguyên nhân là do tốc độ tăng về cơ sở lưu trú nhanh hơn tốc độ tăng về lượng khách đến, đồng thời, dịch vụ du lịch tại địa bàn còn chưa phong phú, chưa thu hút được khách lưu trú dài ngày nhất là khách nội địa có khả năng chi tiêu cao.

➤ **Về môi trường:**

- Đối với DN, nhất là lĩnh vực du lịch, các chính sách từ quyết định của Trung ương đều có ảnh hưởng và tác động rất lớn đến hoạt động của doanh nghiệp. Từ cuối năm 2014, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới, theo đó, năm 2015, một số giải pháp đã được Chính phủ thực hiện như miễn thị thực cho một số nước, tiến đến mở rộng diện miễn thị thực, cấp visa điện tử, cải tiến và tạo điều kiện thuận lợi quy trình cấp visa... Tuy nhiên, một số chính sách khác nhằm hỗ trợ DN, được Chính Phủ chỉ đạo tại Nghị quyết 92 như *“Rà soát các quy định về giao đất, thuê sử dụng đất để kiến nghị sửa đổi nhằm giảm thuế sử dụng đất và tiền thuê đất đối với các dự án đầu tư cơ sở lưu trú, khu du lịch sử dụng nhiều diện tích cho không gian cảnh quan”* vẫn chưa được thực hiện. Chính vì vậy, trong điều kiện khó khăn về thị trường, sự cạnh tranh về giá bán ngày càng khốc liệt, nhất là phân khúc thị trường khách sạn 4 sao trở xuống nên nhìn chung doanh nghiệp du lịch đang chịu nhiều áp lực về hiệu quả kinh doanh do giá bán giảm, chi phí tăng ngoài tầm kiểm soát của Doanh nghiệp (giá điện, lệ phí nhập cảnh, giá nhiên liệu, giá nhập các phương tiện vận chuyển phục vụ khách, thuế nhà thầu đối với chi phí hoa hồng của các nhà mạng...).

- Tỉnh Quảng Nam đã có nhiều chủ trương phát triển du lịch, dịch vụ, tập trung đầu tư hạ tầng kỹ thuật hoàn thành và đưa vào sử dụng trong năm 2015 như Cầu Cửa Đại, đường ven biển, Tượng đài Mẹ Việt Nam anh hùng..., đây cũng là cơ hội khởi đầu cho dự án phía Nam Tỉnh Quảng Nam của Công ty như: Tam Thanh, Khách sạn Bàn Thạch. Tuy nhiên, dịch vụ vui chơi, giải trí cũng như các sự kiện du lịch trên địa bàn Quảng Nam nói chung, Hội An nói riêng không nhiều, không đa dạng về loại hình. Mặt khác, giá bán phòng bình quân của các Khách sạn tại Đà Nẵng thấp hơn so với Hội An, các chương trình khuyến mại như miễn phí đưa đón khách tham quan Hội An... đã tác động đến xu hướng chung của du khách trong việc chọn Đà Nẵng để lưu trú.

- Năm 2014, bãi biển Cửa Đại bị sạt lở, sóng biển tiếp tục xâm thực, nguy cơ mất dần bãi tắm là nguyên nhân gây nên tâm lý lo ngại cho các hãng lữ hành khi gửi khách đến Công ty. Thành phố Hội An đã xây dựng kè chắn sóng, cũng như triển khai làm kè chắn, trong đó, Công ty cũng đã đóng góp 1 tỷ 4 cho công trình này. Về phía Công ty, sau khi bãi tắm được kè chắn, công ty cũng đã làm lại quây bar ngoài bãi biển, trồng cỏ và làm cầu gỗ tạo điều kiện thuận lợi cho du khách nghỉ ngơi, tắm biển. Tuy nhiên, những ngày cuối năm 2015 biển Cửa Đại tiếp tục bị xâm thực, bãi biển mất dần và là nguyên nhân khiến cho du khách lo ngại, các đoàn khách đã đặt phòng nhưng hủy, không đến cũng như không lựa chọn gửi khách về Khu du lịch Biển Hội An trong những tháng cuối năm 2015 và trong năm 2016.

2. NGUYÊN NHÂN CHỦ QUAN:

- Năm 2014, với định hướng thuê Tập đoàn quản lý, nên việc tiếp cận và triển khai ký hợp đồng bán dịch vụ cho Khu du lịch Biển hầu như không được Phòng Thị trường Công ty triển khai, thông tin trên các trang mạng và hệ thống bán hàng của Tập đoàn AHS về việc tiếp quản Khu du lịch biển bởi thương hiệu U kể từ năm 2015 đều được khách hàng cập nhật. Đến tháng 9/2014, khi Đại hội đồng cổ đông công ty quyết định không thuê tập đoàn quản lý, Công tác triển khai ký hợp đồng bán dịch vụ cho năm 2015 bị chậm trễ nên việc mất đi một số hãng lữ hành lớn, truyền thống, vì vậy ảnh hưởng lớn đến doanh thu của KDLB trong năm 2015.

- Sau quá trình cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng tại Khu du lịch Biển đã hoàn thiện, tuy nhiên, chất lượng dịch vụ và phong cách phục vụ chưa được chú trọng đúng mức

nên thực sự chưa đáp ứng yêu cầu của du khách và thứ hạng của Khu du lịch biển Hội An trên các trang mạng đều bị tụt giảm.

- Công tác tiếp cận và khai thác khách hàng của Công ty chưa đáp ứng được yêu cầu, mặt khác, các chính sách giá bán phòng chưa được linh hoạt, hệ thống bán hàng toàn công ty còn nhiều bất cập, ít phối hợp nên chưa thực sự hỗ trợ hai khách sạn khai thác doanh thu trong giai đoạn thị trường gặp nhiều khó khăn như hiện nay.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU KINH DOANH NĂM 2015:

1. Kết quả kinh doanh:

ST T	CHỈ TIÊU	THỰC HIỆN 2014	KẾ HOẠCH 2015	THỰC HIỆN 2015	SO SÁNH	
					SO KH 2015	SO TH 2014
	DOANH THU	167,055,745,063	191,235,163,000	170,052,064,529	88.92	101.79
	<i>Trong đó: KSHA</i>	<i>65,581,704,157</i>	<i>74,000,000,000</i>	<i>69,780,892,488</i>	<i>94.30</i>	<i>106.40</i>
	<i>Khu Du lịch Biển</i>	<i>65,945,044,951</i>	<i>76,500,163,000</i>	<i>57,268,901,115</i>	<i>74.86</i>	<i>86.84</i>
	<i>TTLH</i>	<i>26,649,030,287</i>	<i>31,018,000,000</i>	<i>30,144,094,281</i>	<i>97.18</i>	<i>113.12</i>
	<i>Xí nghiệp Giặt</i>	<i>8,879,965,668</i>	<i>9,717,000,000</i>	<i>8,879,900,000</i>	<i>91.39</i>	<i>100.00</i>
	<i>Khách sạn Bàn Thạch</i>			<i>3,502,360,281</i>		
	CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG (CN)	100,783,087,716	114,920,990,000	112,766,863,945	98.13	111.89
	<i>Trong đó :</i>					
	<i>Khách sạn Hội an</i>	<i>36,549,899,815</i>	<i>42,288,000,000</i>	<i>42,185,317,206</i>	<i>99.76</i>	<i>115.42</i>
	<i>Khu Du lịch Biển</i>	<i>35,838,682,930</i>	<i>40,857,990,000</i>	<i>35,495,462,632</i>	<i>86.88</i>	<i>99.04</i>
	<i>TTLH</i>	<i>22,046,491,924</i>	<i>25,104,000,000</i>	<i>24,783,819,620</i>	<i>98.72</i>	<i>112.42</i>
	<i>Xí nghiệp Giặt</i>	<i>6,348,013,047</i>	<i>6,671,000,000</i>	<i>6,064,614,843</i>	<i>90.91</i>	<i>95.54</i>
	<i>Khách sạn Bàn Thạch</i>			<i>4,237,649,644</i>		
	LÃI HOẠT ĐỘNG	66,025,409,981	76,314,173,000	56,809,284,220	74.44	86.04
	<i>Trong đó :</i>					
	<i>Khách sạn Hội an</i>	<i>28,784,556,976</i>	<i>31,712,000,000</i>	<i>27,595,575,282</i>	<i>87.02</i>	<i>95.87</i>
	<i>Khu Du lịch Biển</i>	<i>30,106,362,021</i>	<i>35,642,173,000</i>	<i>21,773,438,483</i>	<i>61.09</i>	<i>72.32</i>
	<i>TTLH</i>	<i>4,602,538,363</i>	<i>5,914,000,000</i>	<i>5,360,274,661</i>	<i>90.64</i>	<i>116.46</i>
	<i>Xí nghiệp Giặt</i>	<i>2,531,952,621</i>	<i>3,046,000,000</i>	<i>2,815,285,157</i>	<i>92.43</i>	<i>111.19</i>
	<i>Khách sạn Bàn Thạch</i>			<i>-735,289,363</i>		
	CHI PHÍ SAU LÃI HĐ	41,719,598,964	46,305,173,000	44,188,706,984	95.43	105.92
	<i>Chi phí kh và PBDH</i>	<i>20,140,955,429</i>	<i>23,066,000,000</i>	<i>24,720,586,962</i>	<i>107.17</i>	<i>122.74</i>
	<i>Thuê đất , thuê mb</i>	<i>2,846,062,100</i>	<i>3,384,000,000</i>	<i>3,366,611,482</i>	<i>99.49</i>	<i>118.29</i>
	<i>SCL</i>	<i>3,136,934,217</i>	<i>2,205,000,000</i>	<i>828,901,333</i>	<i>37.59</i>	<i>26.42</i>
	<i>Chi phí quản lý</i>	<i>13,062,408,520</i>	<i>15,179,173,000</i>	<i>14,896,607,207</i>	<i>98.14</i>	<i>114.04</i>
	<i>Lương (DP+CG)</i>	<i>2,533,238,698</i>	<i>2,471,000,000</i>	<i>376,000,000</i>	<i>15.22</i>	<i>14.84</i>
	THU NHẬP TÀI CHÍNH	-658,219,647	-800,000,000	-1,048,875,036	131.11	159.35
	<i>Doanh thu</i>	<i>118,894,958</i>		<i>199,400,817</i>		<i>167.71</i>
	<i>Chi phí</i>	<i>777,114,605</i>	<i>-800,000,000</i>	<i>1,248,275,853</i>		<i>160.63</i>
	THU NHẬP KHÁC	377,588,098	300,000,000	783,323,655	261.11	207.45
	LÃI TRƯỚC THUẾ	24,025,179,468	29,509,000,000	12,355,025,855	41.87	51.43
	<i>% lãi trên doanh thu</i>	<i>14.38</i>	<i>15.43</i>	<i>7.27</i>	<i>47.08</i>	<i>50.52</i>

(Note: Số liệu này chưa hợp nhất, khử trùng theo Chuẩn mực Kế toán VN)

Về tổng quan, các chỉ tiêu tài chính chủ yếu năm 2015 đều không đạt kế hoạch đề ra. Về doanh thu, không tính doanh thu của KS Bàn Thạch, toàn Công ty chỉ đạt 166.549.704.248 đồng, giảm so cùng kỳ 506 triệu, bằng 99,7% so năm 2014. Doanh thu không tăng do ảnh hưởng bởi các chỉ tiêu: Giá bán phòng bình quân không đạt kế hoạch đề ra và giảm so năm 2014, chỉ tiêu đón khách tại hai khách sạn đều không đạt kế hoạch, và nhất là Khu du lịch Biển (Chỉ đạt 74,86% kế hoạch, bằng 86,84% so năm 2014). Trung tâm lễ hành và XN Giặt đều bị ảnh hưởng chung về tình hình khách và cạnh tranh về giá nên cũng không thể tăng giá bán dịch vụ trong điều kiện các khoản chi phí tăng.

Trước tình hình cạnh tranh khốc liệt về giá bán, các khoản chi phí hoa hồng, nhất là chi phí hoa hồng các nhà mạng nước ngoài, chi phí khuyến mãi, các dịch vụ gia tăng tiện ích cho du khách được khách sạn áp dụng nên làm cho chi phí hoạt động tăng.

Năm 2015, nhằm ổn định đời sống người lao động, tăng cường vai trò và giảm áp lực cho Giám đốc điều hành các chi nhánh, được sự cho phép của HĐQT, Ban điều hành Công ty đã điều chỉnh việc giao đơn giá tiền lương cho các chi nhánh kế hoạch theo phương án phù hợp với thị trường (bao gồm phần lương cố định và lương theo đơn giá). Chính sách này đã ổn định đời sống người lao động nhưng đây cũng là nguyên nhân làm cho tỷ trọng chi phí nhân viên tăng trong điều kiện doanh thu giảm.

Sau quá trình đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và mua sắm mới công cụ dụng cụ, trang bị nội thất cho hai khách sạn, các khoản định phí như: khấu hao tài sản cố định, phân bổ công cụ dụng cụ...tăng cao so cùng kỳ, trong điều kiện doanh thu giảm, giá bán giảm, đây là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp làm giảm chỉ tiêu lợi nhuận của Công ty.

Năm 2015, thực sự là một năm khó khăn đối với ngành du lịch Việt Nam nói chung, và với Công ty CP Du lịch Dịch vụ Hội an. Kết quả kinh doanh đạt được tuy không cao, nhưng đó là sự cố gắng lớn của cả đơn vị trong việc duy trì hoạt động kinh doanh, ổn định việc làm và thu nhập người lao động, nâng cao chất lượng phục vụ, chuẩn hóa quy trình phục vụ và giữ vững thương hiệu của Du lịch Hội an.

2. Thực hiện nhiệm vụ triển khai công tác đầu tư:

Thực hiện Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông Công ty, Ban điều hành đã tập trung chỉ đạo các phòng đầu tư phối hợp cùng các Chi nhánh triển khai kịp thời, đúng quy trình các hạng mục sửa chữa, nâng cấp tài sản, cũng như mua sắm mới tài sản, đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh tại các chi nhánh. Tổng giá trị đầu tư sửa chữa ngắn hạn trong năm 2015 đã thực hiện là: 8 tỷ896 triệu đồng, đạt 89% kế hoạch phê duyệt. Giá trị một số hạng mục có thấp hơn so kế hoạch là do tổ chức tốt công tác đấu thầu, cũng như tiết kiệm trong tổ chức thi công. Ngoài ra, một số hạng mục khác chưa thật sự cần thiết hoặc để đồng bộ sản phẩm, Ban điều hành đã xin ý kiến HĐQT chuyển sang thực hiện trong năm 2016. Kết quả thực hiện:

Tại Khu Du lịch Biển Hội An: Cải tạo nâng cấp đồng bộ sản phẩm: hạng mục khu lưu trú 50 phòng; hạng mục hội trường, hạng mục hồ bơi, bar hồ bơi, kid club, cải tạo cảnh quan sân vườn, hệ thống chiếu sáng và đã đưa vào phát huy được hiệu quả.

Tại khách sạn Hội An: triển khai hạng mục cải tạo, nâng cấp khu spa, tường rào phía Tây của khách sạn.

Tại Trung tâm Lễ hành Hội An: Mua sắm 01 xe ô tô 35 chỗ ngồi.

Tại Xi nghiệp Giặt Hối An: cải tạo môi trường làm việc cho nhân viên, như phòng để locker, khu vệ sinh công cộng cho nhân viên.

Trong năm qua, Công ty đã triển khai dự án thay đổi phần mềm quản lý toàn Công ty, đáp ứng yêu cầu quản trị của các giám đốc chi nhánh, nhất là hai khách sạn, đồng thời, đáp ứng yêu cầu quản lý của Công ty theo mô hình giao quyền cho các chi nhánh, tăng cường công tác kiểm tra giám sát việc các chi nhánh trong việc thực hiện điều lệ, quy chế Công ty thông qua các chức năng của phần mềm.

Đối với việc đầu tư dự án mới Khu du lịch nghỉ dưỡng Tam Thanh: Thực hiện Nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông Công ty năm 2015, Ban điều hành đã xúc tiến nhanh các thủ tục pháp lý để tiến hành khởi công dự án trong tháng 05 năm 2015. BQL dự án đã tiến hành triển khai các công tác đầu thầu, giám sát và đôn đốc nhà thầu cũng như các đơn vị thiết kế, đơn vị cung cấp thiết bị.... đảm bảo đúng quy trình và chất lượng, kỹ thuật, mỹ thuật cũng như tiến độ. Hiện nay, giai đoạn I của dự án đang đi vào hoàn thiện, công tác mua sắm thiết bị, công cụ, dụng cụ... phục vụ khách cũng đang được Công ty gấp rút triển khai, dự kiến cuối tháng 04 sẽ tiến hành kinh doanh.

3. Thực hiện các công tác khác:

3.1. Công tác nhân sự và tiền lương:

Công tác nhân sự - đào tạo:

- Trong năm, các chi nhánh tuyển dụng mới 136 người, tiếp nhận 85 lao động mới từ Nhà khách Tỉnh Quảng Nam, tổng số lao động đến 31/12/2015 là 612 lao động. Đã chấm dứt hợp đồng và giải quyết chế độ nghỉ việc 61 trường hợp, giải quyết chế độ nghỉ hưu cho 01 trường hợp. Đã bổ nhiệm một Giám đốc điều hành cho Khu Du lịch Biển Hối an ngay từ đầu năm 2015. Vị trí Giám đốc thị trường vẫn chưa tuyển dụng được do chưa tìm được nhân sự phù hợp với yêu cầu của Công ty.

- Trong năm qua, Công ty đã cử chọn cán bộ, nhân viên tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn về quản lý nhà hàng, khách sạn, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ. Các chi nhánh tập trung tổ chức đào tạo kỹ năng nghề cho nhân viên mới, đào tạo lại hệ thống tiêu chuẩn các ngành nghề của khách sạn, lễ hành. Tuy nhiên, công tác đào tạo thực sự chưa hiệu quả, chưa tập trung công tác đào tạo nhân sự cấp trung, cấp cao và các phương án dự nguồn cho các dự án mới. Vì vậy, việc đề bạt, điều chuyển nhân sự quản lý cho chi nhánh mới còn nhiều lúng túng, chưa ổn định nên chậm khai thác hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Chính sách tiền lương và đãi ngộ:

Công ty thực hiện tốt các chế độ, chính sách về BHXH, BHYT, BHTN, kinh phí tham gia 6.060.012.821 đồng và bảo hiểm tai nạn cho người lao động, với mức tham gia 114.000 đ/người; việc chi trả thu nhập cho người lao động hằng tháng đảm bảo đúng quy chế lương, đúng định mức tiền lương trên doanh thu. Thu nhập người lao động ổn định. Việc xây dựng hệ thống thang, bảng lương nhằm phù hợp với thị trường vẫn chưa thực hiện được trong năm 2015, vì vậy, tuy thu nhập người lao động ổn định, nhưng chính sách phân phối tiền lương vẫn chưa thực sự kích thích người lao động phát huy hết năng lực, chưa thực sự tạo được môi trường cạnh tranh, và chưa phù hợp đối với đội ngũ quản lý cấp trung trở lên.

3.3. Về công tác kế toán tài chính:

Công ty hiện có 05 chi nhánh tổ chức hạch toán phụ thuộc, việc tổ chức bộ máy kế toán tại Công ty đảm bảo phù hợp với điều kiện thực tế, đồng thời đúng quy định. Trong năm qua, dự án thay đổi phần mềm quản lý và phần mềm kế toán được triển

khai đồng thời với việc thay đổi các chính sách kế toán doanh nghiệp của Nhà nước đã được Công ty tập trung thực hiện tốt, đáp ứng yêu cầu quản trị doanh nghiệp, nhất là đối với hai khách sạn.

Công tác quản lý tài chính luôn được công ty chú trọng, đảm bảo tính minh bạch, kịp thời, tính tuân thủ trong việc chấp hành các quy định quản lý của Nhà nước và của Công ty. Thực hiện soát xét báo cáo tài chính 6 tháng đầu năm và kiểm toán cuối năm đúng quy định.

Công tác kiểm tra nội bộ tại các đơn vị cơ sở luôn được chú trọng và thực hiện thường xuyên nhằm kịp thời phát hiện và điều chỉnh các sai sót trong quá trình tổ chức công tác kế toán tại các chi nhánh và cũng như giám sát việc thực hiện quy chế tài chính của công ty tại chi nhánh. Kiểm tra, giám sát và sử dụng dòng tiền tại đơn vị một cách hiệu quả, đảm bảo giải ngân kịp thời cho các hoạt động kinh doanh, đầu tư và chi trả cổ tức cho cổ đông. Tăng cường công tác thu hồi công nợ, giảm tối đa số dư nợ phải thu, hạn chế nợ xấu, nợ khó đòi.

3.3. Công tác quan hệ cổ đông :

Ban điều hành Công ty luôn chú trọng đến lợi ích của cổ đông, vì vậy, việc minh bạch và công khai tình hình hoạt động của Công ty, tình hình tài chính luôn được công ty thực hiện đầy đủ đúng, kịp thời. Báo cáo quản trị định kỳ, Báo cáo thường niên, và các Báo cáo về tình hình cổ đông được lập và công bố thông tin đúng thời gian và đầy đủ nội dung.

Thực hiện việc chi trả cổ tức cho cổ đông đúng thời gian như thông báo.

3.4. Công tác thị trường:

Năm 2015, tình hình thị trường khách đến Việt Nam gặp không ít khó khăn, tình hình cạnh tranh trên địa bàn ngày càng gay gắt do lượng cung tăng quá nhanh. Ngay từ đầu năm, Hội đồng quản trị đã thành lập tiểu ban thị trường nhằm hỗ trợ Ban điều hành Công ty trong việc định hướng phát triển các thị trường mới. Các chính sách giá linh hoạt được Công ty áp dụng kịp thời, các chi nhánh đã phối hợp tốt với Phòng thị trường Công ty để đưa ra nhiều chương trình khuyến mãi phù hợp nhằm tăng công suất sử dụng phòng, đảm bảo doanh thu trong điều kiện không thể nâng giá bán theo kỳ vọng. Các biện pháp khai thác khách trên các kênh bán hàng được Công ty chú trọng đầu tư.

Tuy nhiên, công tác thị trường trong năm qua còn nhiều hạn chế, chưa chủ động nhạy bén trong việc tiếp cận và khai thác thị trường mới, chưa có chính sách phù hợp để khai thác nguồn khách tiềm năng. Công tác tuyển dụng vị trí Giám đốc thị trường tuy đã xúc tiến nhưng chưa có ứng viên phù hợp. Hiệu quả hoạt động của văn phòng đại diện chưa cao.

2.6. Hoạt động văn thể mỹ:

Công tác xã hội từ thiện luôn được Công ty quan tâm ,tiếp tục duy trì phong trào phụng dưỡng Bà mẹ Việt Nam anh hùng, chăm sóc con cựu Thanh niên xung phong nhiễm chất độc da cam; hưởng ứng và tham gia đầy đủ các Quỹ do chính quyền và đoàn thể phát động. Với tinh thần tương thân, tương ái, Công ty cũng đã kêu gọi người lao động đóng góp lương để hỗ trợ người nghèo nhân dịp Tết cổ truyền, cũng như ủng hộ CNLĐ trong Công ty gặp khó khăn, điều trị bệnh hiểm nghèo. Hoạt động hai Đoàn thể chính trị được duy trì tốt và phát huy được vai trò.

Từng đơn vị Chi nhánh duy trì tổ chức tốt các hoạt động gắn kết nhân viên như tổ chức dã ngoại, mừng sinh nhật, tiệc nhân viên vào cuối năm. Công ty cũng đã tổ chức thành công Hội thi sáng tạo thiết kế mẫu đồng phục cho nhân viên. Các hoạt

động này nhằm gắn kết người lao động trong toàn đơn vị, khích lệ và động viên người lao động phát huy năng khiếu và tạo nên sân chơi sôi nổi, là động lực để mọi người cùng đoàn kết, hăng hái, cùng nhau quyết tâm thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

PHẦN II: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI TRÌNH CÁC CHỈ TIÊU CHỦ YẾU CHO KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2016

I. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG BÊN NGOÀI:

- Ngành du lịch là ngành kinh tế chịu nhiều tác động của các yếu tố bên ngoài, vì vậy những biến động về kinh tế, chính trị, thời tiết, dịch bệnh, tại nạn... trên thế giới và trong khu vực đều ảnh hưởng đến hoạt động. Theo đánh giá chung, năm 2016, tình hình an ninh chính trị thế giới vẫn tiếp tục có nhiều biến động. Tình hình Châu Âu còn nhiều bất ổn, ảnh hưởng đến thu nhập của người dân, làm giảm nhu cầu chi tiêu của du khách. Theo nhận định từ các hãng lữ hành, dự kiến năm 2016 lượng khách đến Việt Nam từ các nước Châu Âu tiếp tục giảm so với năm 2014 và 2015, đây là thị phần khách chiếm tỷ trọng tương đối cao. Thị trường khách Nga có xu hướng giảm do ảnh hưởng của tình hình chính trị và kinh tế.

- Việt Nam nói chung và Hội An nói riêng vẫn đang là điểm đến hấp dẫn của nhiều du khách.

- Tình hình xâm thực tại biển Cửa Đại vẫn đang tiếp tục và ngày càng có nguy cơ mất dần bãi tắm ngay trước Khu Du lịch Biển Hội An. Đây là yếu tố hạn chế lượng khách đến với Khu du lịch Biển Hội An, cũng như không thể tiếp cận các khách hàng đã tạm thời di chuyển sang Palm Garden, Boutique trong thời gian HA Beach cải tạo.

- Các dự án khách sạn mới vẫn đang tiếp tục hoàn thành và đưa vào sử dụng trong năm 2015 và 2016 càng làm cho tình hình cạnh tranh khốc liệt hơn, mức độ chia sẻ thị phần ngày càng lớn, xu hướng giảm giá bán phòng ngày càng nhiều hơn.

II. CÁC YẾU TỐ BÊN TRONG:

- Với định hướng tái cấu trúc lại hệ thống bán hàng của Hội đồng quản trị trong năm 2016 và các năm kế tiếp, hy vọng đây cũng là dấu hiệu khởi sắc cho việc tiếp cận thị trường và khai thác khách cho hệ thống khách sạn trực thuộc Công ty. Cùng với định hướng trên, Ban điều hành Công ty cũng đã có bước mạnh dạn giao quyền toàn bộ cho các chi nhánh nhằm phát huy năng lực và tính chủ động trong kinh doanh, nâng cao trách nhiệm của Giám đốc chi nhánh đối với tài sản, vốn và hoạt động kinh doanh tại đơn vị.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật của hai khách sạn đã được nâng cấp tương đối hoàn chỉnh, đầu tư mới trang thiết bị phòng ngủ, nhà hàng ... đảm bảo điều kiện phục vụ khách.

- Thực hiện chủ trương của Hội đồng quản trị, Công ty đã tiến hành ký hợp đồng với một Giám đốc điều hành người nước ngoài cho Khu Du lịch Biển kể từ năm 2016.

- Dự án Khu nghỉ dưỡng Tam Thanh dự kiến đưa vào khai thác từ tháng 05/2016, ban đầu sẽ gặp không ít khó khăn và hiệu quả chưa có. Chi nhánh Bàn Thạch vẫn tiếp tục kinh doanh chưa có hiệu quả, tiếp tục lỗ nên chỉ tiêu lợi nhuận của Công ty năm 2016 bị ảnh hưởng không nhỏ.

- Sau quá trình đầu tư nâng cấp, các khoản mục chi phí vẫn còn chiếm tỷ trọng khá cao trên doanh thu: Chi phí phân bổ công cụ, chi phí khấu hao, chi phí phân bổ dài hạn.... tiếp tục tăng, cụ thể:

III. KẾ HOẠCH KINH DOANH 2016:

1. Các chỉ tiêu chủ yếu :

Doanh thu toàn Công ty	: 191.748 triệu, tăng 13% so năm 2015;
Lợi nhuận trước thuế	: 19.091 triệu, tăng 54,52% so năm 2015;
Lãi cơ bản trên một cổ phiếu:	1.758 đ/CP, tăng 59,95% so năm 2015;
Cổ tức	: 1.569 đ/CP, tăng 42,61% so năm 2015

2. Giải pháp thực hiện mục tiêu :

- Trong điều kiện khó khăn về thị trường, số lượng của các cơ sở lưu trú trên địa bàn tăng lên quá nhanh so với dự kiến lượng khách đến năm 2016. Tình hình cạnh tranh về giá càng gay gắt hơn nên khả năng khai thác và tăng trưởng doanh thu có hạn; chính vì vậy, để đạt được kế hoạch trên, việc tăng cường kiểm soát chi phí, cắt giảm một số khoản mục chưa thực sự cần thiết, nâng cao ý thức tiết kiệm trong toàn thể CNLĐ phải được các chi nhánh và toàn công ty tập trung chú trọng. Đồng thời, sắp xếp lao động một cách khoa học, hợp lý nhằm tăng năng suất, chất lượng lao động, đảm bảo tăng thu nhập cho NLĐ.

- Triển khai ngay định hướng phát triển mạng lưới bán hàng trong toàn công ty định hướng đã được Hội đồng quản trị phê duyệt, tuyển dụng ngay chức danh Giám đốc thị trường nhằm nhanh chóng ổn định hoạt động của Phòng thị trường Công ty, các chi nhánh, 02 Văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội một cách hiệu quả. Tập trung để thực hiện có hiệu quả chức năng, nhiệm vụ công tác nhằm nâng cao năng lực hoạt động trong việc xúc tiến quảng bá, tiếp cận và khai thác thị trường trong và ngoài nước; xây dựng kế hoạch quảng bá sản phẩm, dịch vụ thông qua nhiều kênh phân phối của Công ty, của các chi nhánh.

- Hoàn thiện cơ cấu tổ chức bộ máy theo hướng giao quyền và trách nhiệm toàn bộ (Chưa giao quyền huy động vốn và chưa giao vốn) cho các chi nhánh nhằm tăng tính chủ động và trách nhiệm trong hoạt động kinh doanh cũng như trách nhiệm quản lý tài sản, khai thác hiệu quả tài sản được đầu tư. Đồng thời, tổ chức lại bộ máy Văn phòng Tổng công ty theo hướng tinh gọn, tăng cường vai trò kiểm tra, giám sát và tham mưu, tập trung nghiên cứu và định hướng xây dựng hệ thống kiểm sát nội bộ trong Công ty. Tập trung kiện toàn bộ máy hoạt động tại Chi nhánh Bàn Thạch nhằm ổn định hoạt động kinh doanh và khai thác tốt dự án Tam Thanh ngay sau khi hoàn tất quá trình đầu tư đưa vào sử dụng.

- Xác định tình hình khó khăn của thị trường, từng chi nhánh cần tăng cường chú trọng đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ và thái độ phục vụ khách. Mặt khác, tăng cường kiểm soát chi phí, tiết kiệm nhưng không làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nhằm đảm bảo hiệu quả kinh doanh. Nghiên cứu đầu tư phát triển các loại hình dịch vụ mới, sản phẩm mới, sản phẩm riêng biệt nhằm mang lại hiệu quả kinh doanh cho từng chi nhánh và hiệu quả kinh doanh chung của Công ty. Tăng cường công tác tiếp thị tại chỗ, thực hiện các chính sách khuyến mãi để thu hút khách du lịch trong và ngoài nước sử dụng dịch vụ của khách sạn, lữ hành.

- Tại Trung tâm lữ hành, tình trạng thiếu phương tiện vận chuyển vẫn chưa được cải thiện, vì vậy, chi nhánh cần tăng cường liên kết với các nhà cung cấp bên ngoài để đảm bảo phục vụ khách. Tuy nhiên, chi nhánh cần tập trung chú trọng hơn nữa chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm, khai thác tốt các dịch vụ có hiệu quả nhằm tăng lợi nhuận, năng lực cạnh tranh.

- Tiếp tục triển khai và hoàn thành dứt điểm giai đoạn I của Dự án “Khu du lịch nghỉ dưỡng Tam Thanh”, dự kiến đưa vào khai thác từ tháng 5/2016.

- Có kế hoạch làm việc với lãnh đạo Thành phố Hội An về đầu tư dự án mới tại Cồn Đàm, Cẩm Châu sau khi quy hoạch đã được phê duyệt.

- Triển khai thực hiện các hạng mục tạm dừng trong năm 2015 chuyển sang năm 2016; và các hạng mục được Đại hội đồng cổ đông phê duyệt 2016.

IV. KẾ HOẠCH ĐẦU TƯ:

Căn cứ tình hình thực tế và định hướng đầu tư, kế hoạch đầu tư 2016 cụ thể:

1. Đầu tư sửa chữa, nâng cấp tài sản tại các chi nhánh hiện có:
Mua sắm TSCĐ cần thiết phục vụ hoạt động kinh doanh : 3 tỷ 015
Mua sắm công cụ dụng cụ có giá trị lớn phục vụ khách : 1 tỷ 047
Sửa chữa nâng cấp tài sản : 2 tỷ 217
(Chi tiết đính kèm)
2. Tiếp tục đầu tư các hạng mục phụ trợ và mua sắm thêm tài sản đảm bảo đưa dự án Khu nghỉ dưỡng Tam Thanh vào phục vụ khách : 2 tỷ 202
(chi tiết đính kèm)

Trên đây là báo cáo kết quả kinh doanh năm 2015, kế hoạch kinh doanh, kế hoạch đầu tư năm 2016; kính mong nhận được các ý kiến đóng góp chân thành của cổ đông nhằm đề ra các giải pháp hiệu quả nhất để tổ chức thực hiện thắng lợi các chỉ tiêu, nhiệm vụ kinh doanh 2016.

Nơi nhận :

- ĐHĐCĐ Công ty
- Lưu

CÔNG TY CP DU LỊCH DỊCH VỤ HỘI AN
TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ TIẾN DŨNG