

Hội An, ngày 19 tháng 3 năm 2019

BÁO CÁO
TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY
TẠI PHIÊN HỌP THƯỜNG NIÊN ĐẠI HỘI CỔ ĐÔNG NĂM 2018

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, Ban Tổng giám đốc Công ty xin trân trọng báo cáo đến Quý vị cổ đông kết quả kinh doanh năm 2018; kế hoạch kinh doanh và các giải pháp trọng tâm năm 2019 của Công ty với các nội dung sau:

PHẦN I:
ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ
KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2018

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG:

1. Các nhân tố tác động từ bên ngoài:

- Duy trì đà tăng trưởng của năm 2017, du lịch Việt Nam tiếp tục tăng trưởng trong năm 2018, lượt khách Quốc tế đến Việt Nam tiếp tục tăng so cùng kỳ, nhất là thị trường Châu Á. Theo số liệu của Tổng cục Du lịch Việt Nam, lượng khách quốc tế đến Việt Nam năm 2018 đạt 15.497.791 lượt, tăng gần 20% so cùng kỳ. Khách đến từ các nước Châu Á vẫn tiếp tục tăng trưởng mạnh, và chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng số khách quốc tế (Chiếm 78% trong tổng lượt khách quốc tế đến Việt Nam). Trong đó, thị trường khách đến từ Trung Quốc và Hàn Quốc vẫn tiếp tục tăng cao so cùng kỳ và chiếm tỷ trọng cao nhất (Năm 2018, Khách Trung Quốc đến Việt Nam đạt 4.966.468 lượt, tăng 23 % so cùng kỳ, khách Hàn Quốc đạt 3.485.406 lượt, tăng 44,3 % so cùng kỳ).

- Du lịch Hội An vẫn duy trì và phát triển mạnh; lượng khách tham quan, lưu trú trong năm 2018 tiếp tục tăng so cùng kỳ (Dự kiến tăng 21,5% so năm 2017). Khách đến từ Hàn Quốc vẫn đang chiếm tỷ trọng cao nhất trong năm 2018. Thành phố Hội An tiếp tục mở rộng và triển khai các chương trình, đề án du lịch góp phần mở rộng không gian phát triển du lịch, khai thác tiềm năng lợi thế du lịch sinh thái, làng quê, biển đảo. Cơ sở hạ tầng, môi trường và dịch vụ tiện ích phục vụ du khách được thành phố chú trọng đầu tư là những yếu tố thuận lợi thu hút khách du lịch đến với Hội An.

- Năm 2018, Khu Du lịch Biển Hội An kinh doanh trong điều kiện tương đối thuận lợi do bãi biển Cửa Đại đã có dấu hiệu hồi phục tốt ngay từ những tháng cuối năm 2017 (Mặc dù trong năm 2018, công ty cũng đã chi phí 188 triệu cho việc đổ

cát, trồng cỏ tạo bãi biển để phục vụ khách). Bên cạnh đó, một vài khách sạn ven biển tạm ngừng hoạt động, không đón khách cũng là yếu tố thuận lợi cho việc khai thác tốt doanh thu bán phòng từ các hãng lữ hành mới và lữ hành truyền thống.

2. Các nhân tố từ phía công ty:

- Về nhân sự quản lý:

Năm 2018, Khu du lịch Biển thay đổi Giám đốc điều hành và Kế toán trưởng, Giám đốc Khu du lịch nghỉ dưỡng Tam Thanh cũng được bổ nhiệm mới từ nội bộ nên bước đầu cũng có nhiều lúng túng trong quản lý điều hành. Duy nhất chỉ có Chi nhánh Khách sạn Hội An là vẫn ổn định về mô hình hoạt động và bộ máy quản lý.

Phòng Thị trường đã ổn định về nhân sự, đây là tác nhân quan trọng thúc đẩy doanh thu bán phòng tại các khách sạn tăng cao so cùng kỳ, giá bán phòng bình quân đạt và vượt kế hoạch, do đó, doanh thu bán phòng tại hai khách sạn đều vượt kế hoạch đề ra.

- Cơ sở vật chất phục vụ khách: Từ định hướng tái cấu trúc hoạt động của các chi nhánh, theo đó, Hội đồng quản trị công ty tạm dừng việc mua sắm mới tài sản, trang thiết bị tại các chi nhánh, đồng thời, cũng tạm dừng hoạt động đầu tư, nâng cấp, sửa chữa tài sản theo chu kỳ. Chính vì vậy, cơ sở vật chất ở một số chi nhánh tiếp tục rơi vào tình trạng xuống cấp, không đảm bảo nhu cầu phục vụ khách hàng, thường xuyên bị khách hàng phản nản trên các trang bán phòng trực tuyến và nhất là tại Khu du lịch Biển Hội An và Trung tâm lữ hành.

- Chủ trương chuyển nhượng cổ phần tại công ty TNHH MTV Lữ hành Hội An vẫn chưa có định hướng cụ thể và dứt khoát nên việc đầu tư mới cho tài sản và trang thiết bị đáp ứng cho hoạt động kinh doanh bị tạm dừng từ năm 2016, do đó, tư tưởng người lao động không ổn định, chất lượng phục vụ có phần giảm sút, công tác tiếp thị, quảng bá hầu như không triển khai nên tuy doanh thu có bình ổn nhưng tỷ suất lợi nhuận ngày càng giảm do giá bán không tăng được, thậm chí còn giảm so với các năm trước, chi phí sửa chữa bảo trì tăng, hiệu quả kinh doanh càng giảm so cùng kỳ và không đạt kế hoạch đề ra.

- Chi nhánh Khu du lịch biển Tam Thanh vẫn chưa khai thác tốt thị trường, doanh thu phòng tương đối ổn định nhờ sự hỗ trợ của Phòng Thị trường công ty, tuy nhiên, doanh thu ẩm thực còn quá yếu, nên doanh thu đạt được trong năm 2018 giảm 9% so cùng kỳ, chỉ đạt 69,5% kế hoạch nên tiếp tục thua lỗ.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KINH DOANH 2018:

1. Tình hình thực hiện các chỉ tiêu tài chính chủ yếu:

STT	Chỉ tiêu	THỰC HIỆN NĂM 2018 (SỐ LIỆU ĐÃ ĐƯỢC KIỂM TOÁN)				
		THỰC HIỆN 2017	KH 2018	THỰC HIỆN 2018	So với KH	So với CK
A	DOANH THU TOÀN CÔNG TY	191.741.336.805	197.176.731.877	196.274.728.339	99,54	102,36
I	LĨNH VỰC KD KHÁCH SẠN -NHÀ HÀNG	154.038.989.955	164.456.731.877	165.503.376.656	100,64	107,44
	<i>Tỷ trọng trên tổng doanh thu</i>	80,34	83,41	84,32	101,10	104,96
	KHÁCH SẠN HỘI AN	80.008.328.123	84.500.000.000	85.256.081.532	100,89	106,56

	KHU DU LỊCH BIỂN HỘI AN	69.091.260.205	73.900.219.000	75.276.159.102	101,86	108,95
	KHU DU LỊCH TAM THANH	4.939.401.627	6.056.512.877	4.971.136.022	82,08	100,64
II	LĨNH VỰC LỮ HÀNH (LỮ HÀNH HỘI AN)	31.043.775.965	32.720.000.000	30.771.351.683	94,04	99,12
	<i>Tỷ trọng trên tổng doanh thu</i>	<i>16,19</i>	<i>16,59</i>	<i>15,68</i>	<i>94,48</i>	<i>96,83</i>
III	DỊCH VỤ GIẶT LÀ (XN GIẶT)	6.658.570.885	0	0		
	<i>Tỷ trọng trên tổng doanh thu</i>	<i>3,47</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>		
B	LỢI NHUẬN HOẠT ĐỘNG	59.493.703.416	64.161.686.704	65.108.005.551	101,47	109,44
I	LĨNH VỰC KD KHÁCH SẠN -NHÀ HÀNG	53.685.830.830	58.813.055.087	61.393.840.533	104,39	114,36
	<i>Tỷ trọng trên tổng doanh thu</i>	<i>90,24</i>	<i>91,66</i>	<i>94,30</i>	<i>102,87</i>	<i>104,50</i>
	KHÁCH SẠN HỘI AN	31.277.107.622	33.137.700.000	34.575.383.424	104,34	110,55
	KHU DU LỊCH BIỂN HỘI AN	22.875.522.113	25.305.469.000	27.117.412.343	107,16	118,54
	KHU DU LỊCH TAM THANH	-466.798.905	369.886.087	-298.955.234	-80,82	64,04
II	LĨNH VỰC LỮ HÀNH (LỮ HÀNH HỘI AN)	4.455.566.096	5.348.631.617	3.763.680.203	70,37	84,47
	<i>Tỷ trọng trên tổng doanh thu</i>	<i>7,49</i>	<i>8,34</i>	<i>5,78</i>	<i>69,34</i>	<i>77,19</i>
III	DỊCH VỤ GIẶT LÀ (XN GIẶT)	1.352.306.490	0	-49.515.185	<i>Đã giải thể 31/12/2017</i>	
	<i>Tỷ trọng trên tổng doanh thu</i>	<i>2,27</i>				
C	CHI PHÍ SAU LÃI HOẠT ĐỘNG	24.189.297.665	25.023.913.000	24.947.061.347	99,69	103,13
	THU NHẬP TÀI CHÍNH	-812.720.240	-1.000.000.000	1.240.523.654	-124,05	152,64
	THU NHẬP KHÁC	522.367.420	-395.492.214	-547.189.719	138,36	104,75
D	LN TRƯỚC THUẾ,TRƯỚC KHẤU HAO	35.014.052.931	37.742.281.490	40.854.278.139	108,25	116,68
	CHI PHÍ KHẤU HAO VÀ PHIÊN BỎ DÀI HẠN	19.447.000.444	17.043.375.245	15.788.818.060	92,64	81,19
E	LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ	15.567.052.487	20.698.906.245	25.065.460.079	121,10	161,02
F	LỢI NHUẬN SAU THUẾ	11.593.799.159	16.394.000.000	19.655.373.928	119,89	169,53

Note: Báo cáo phiên bản hợp nhất chưa trừ trùng doanh thu, chi phí nội bộ.

2. Tình hình thực hiện kế hoạch đầu tư, mua sắm tài sản cố định:

Thực hiện Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông Công ty, Ban điều hành đã tập trung chỉ đạo phòng đầu tư phối hợp cùng các Chi nhánh triển khai kịp thời các hạng mục sửa chữa, nâng cấp tài sản, cũng như mua sắm mới tài sản, đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh. Cụ thể:

2.1. Khách sạn Hội An:

Cùng định hướng chuyên giao quản lý, trong năm qua, tại Khách sạn Hội An không mua sắm mới tài sản cũng như không triển khai công tác đầu tư nâng cấp. Năm 2018, chỉ tập trung cải tạo, duy tu và bảo trì thường xuyên các hạng mục như điều hoà, máy phát điện, hệ thống wifi để đảm bảo các điều kiện phục vụ khách với tổng mức kinh phí là : 1.855.211.864 đồng.

2.2. Khu Du lịch biển Hội An:

- Hoàn thành hạng mục cải tạo nội thất khu biệt thự 12 phòng (HM triển khai theo kế hoạch từ 2017 chuyển sang) với tổng giá trị thực hiện: 548.137.272 đồng;
- Mua sắm mới tài sản cố định: 541.500.000 đồng, gồm:

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 01 máy chà sàn : | 40.500.000 đồng |
| Trang bị một máy chủ lưu dữ liệu | 210.000.000 đồng |
| Trang bị mới hệ thống Switch code | 291.000.000 đồng |
- Cải tạo nâng cấp HT cửa gỗ thay bằng cửa chống ồn Eurowindow- Khu biệt thự 24 phòng, với tổng trị giá : 623.954.553 đồng.
 - Cải tạo nâng cấp HT wifi phục vụ khách 167.120.000 đồng.

2.3. Khu du lịch nghỉ dưỡng Tam Thanh:

Sửa chữa và thay mới dù dứa ngoài bãi biển với kinh phí là 19.000.000 đồng.

*** Dự án xây dựng khách sạn tại Xí nghiệp Giặt:**

Lập các thủ tục trình HĐQT và xin phép TP Hội An xây dựng khách sạn tại Xí nghiệp Giặt. Lập dự toán đầu tư sơ bộ, phương án kinh doanh;

Gửi thư mời và tổ chức xét chọn đơn vị thiết kế phù hợp với yêu cầu của công ty, chờ Hội đồng quản trị phê duyệt.

*** Thanh lý tài sản tại Xí nghiệp Giặt:**

Phối hợp với đơn vị thẩm định giá và bán thanh lý tài sản tại Xí nghiệp Giặt. Hoàn tất mọi thủ tục và tiến hành bán thanh lý vào tháng 03 năm 2019.

3. Tình hình quản trị nhân sự, lao động và tiền lương:

- **Công tác tuyển dụng, kiện toàn bộ máy:** thực hiện bổ nhiệm, tuyển dụng thay thế kịp thời các lao động nghỉ việc, nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh. Hợp tác với các trường đào tạo nghề để luôn chủ động có nguồn lao động thay thế, nguồn lao động là thực tập sinh để giải quyết tạm thời vào các giai đoạn cao điểm kinh doanh, thiếu nhân sự do chưa tuyển dụng kịp thời.

- **Công tác đào tạo:** Công ty luôn chú trọng đến việc đào tạo, nâng cao tay nghề, kỹ năng giao tiếp, chất lượng phục vụ cho người lao động, nhất là lao động mới tuyển dụng bằng nhiều hình thức như: Đào tạo tại chỗ, gửi đi tham gia các khóa đào tạo do Trung tâm đào tạo nghề chiêu sinh. Trong năm 2018, công ty đã hoàn thành khóa đào tạo tiếng Hàn (chuyên ngành nhà hàng – khách sạn) cho đội ngũ lao động trực tiếp toàn công ty từ tháng 9->12/2018; Hoàn thành khóa tập huấn “Quản trị khách sạn” nội bộ cho đội ngũ cán bộ quản lý toàn công ty từ tháng 10->12/2018; Hoàn thành các khóa đào tạo ngắn hạn cho cán bộ quản lý: Giám đốc chi nhánh KDL Tam Thanh tham gia khóa đào tạo “Giám đốc điều hành”, Trưởng bộ phận nhân sự KDLB tham dự lớp “Quản trị nhân sự” do Trường Doanh nhân Top Olympia Đà Nẵng thực hiện đào tạo; và tham dự một số khóa tập huấn ngắn hạn khác về chuyên môn nghiệp vụ kế toán, nhân sự...

- Công tác lao động:

Tổng số lao động toàn Công ty có mặt tại thời điểm cuối quý 3/12/2018 là 468 lao động (giảm 28 lao động so với cùng kỳ năm trước), trong đó có 252 lao động nữ, chiếm 53,85% trên tổng số lao động. Có 453 lao động hợp đồng chính thức, 10 lao động công nhật có ký HĐLĐ, 01 lao động công nhật không ký HĐLĐ,

và 4 lao động thử việc; tổng số lao động đóng BHXH là 463 người, chiếm 98,93% trên tổng số lao động có mặt.

Năm 2018, số lao động nghỉ việc có giảm hơn so cùng kỳ nhưng chiếm tỷ lệ khá lớn nên phần nào ảnh hưởng nhiều đến chất lượng phục vụ. Tổng lao động nghỉ việc trong năm là: 115 người, chiếm tỷ lệ 24,6% trên tổng số lao động, giảm so cùng kỳ là 9,4%

- **Công tác tiền lương, thưởng, chế độ chính sách đối với người lao động:** các chế độ về tiền lương, thưởng, BHXH, Bảo hiểm tai nạn 24/24, trợ cấp nghỉ việc, trợ cấp lao động nữ nghỉ thai sản, trợ cấp ma chay, hiếu hỉ... đối với người lao động được thực hiện đảm bảo đúng quy định của công ty và pháp luật nhà nước.

- **Các công việc liên quan đến tái cấu trúc công ty:** triển khai thực hiện đúng quy định pháp luật và phương án được phê duyệt về việc giải quyết lao động khi giải thể xí nghiệp Giặt; xây dựng Phương án giải quyết lao động lớn tuổi; Phương án giải quyết lao động khi chuyển nhượng vốn Công ty TNHH MTV Lữ hành Hội An.

4. Về công tác kế toán tài chính:

Chú trọng việc kiểm tra, giám sát và sử dụng dòng tiền tại các đơn vị phụ thuộc 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. Giám sát công tác quản lý công nợ, giảm tối đa số dư nợ phải thu, hạn chế nợ xấu, không phát sinh nợ khó đòi. Duy trì và đảm bảo dòng tiền trong hoạt động kinh doanh của toàn công ty một cách hiệu quả, minh bạch.

Dù công ty chưa có bộ phận kiểm soát nội bộ nhưng thông qua công tác giám sát tài chính tại các chi nhánh, việc kiểm tra nội bộ được chú trọng và thực hiện thường xuyên. Qua kiểm tra, phát hiện và điều chỉnh kịp thời những các sai sót trong quá trình tổ chức kế toán, quản lý tài chính tại các chi nhánh và cũng như giám sát việc thực hiện các Quy chế hiện hành của công ty tại chi nhánh.

Triển khai tốt các phương án tài chính liên quan đến công tác giải thể chi nhánh, tái cấu trúc hoạt động của các chi nhánh phụ thuộc theo nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông công ty và Hội đồng quản trị.

5. Công tác quan hệ cổ đông:

Công ty chưa thành lập bộ phận Quan hệ nhà đầu tư độc lập, tuy nhiên, công tác này luôn được công ty luôn chú trọng và giao cho một Phó Tổng giám đốc phụ trách kiêm nhiệm. Vì vậy, cho đến nay, việc tuân thủ các quy định của Nhà nước về việc công bố thông tin, quan hệ cổ đông, công tác phục vụ hoạt động của Đại hội cổ đông, Hội đồng quản trị và Ban kiểm soát hầu như không phát sinh sai phạm và luôn được Sở Giao dịch chứng khoán HCM, Ủy Ban chứng khoán Nhà nước đánh giá cao. Thực hiện việc chi trả cổ tức cho cổ đông đúng thời gian như thông báo. 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.

6. Về Công nghệ thông tin:

Thường xuyên chú trọng công tác bảo hành, bảo trì hệ thống máy móc, thiết bị, bảo hành, duy trì hoạt động 24/7 của hệ thống mạng toàn công ty, đáp ứng yêu cầu quản lý và yêu cầu kinh doanh của các chi nhánh. Luôn chú trọng đến công tác bảo mật, lưu trữ nhằm đảm bảo quản trị tốt thông tin nội bộ. Triển khai thủ tục nâng cấp hệ thống Wifi giai đoạn II cho Khu du lịch biển Hội An để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

7. Các hoạt động khác:

Ngoài nhiệm vụ kinh doanh, Công ty luôn chú trọng đến hoạt động chính trị, việc xây dựng Đảng bộ trong sạch, vững mạnh, Công đoàn và Đoàn thanh niên công ty luôn được Ban Điều hành tạo điều kiện hoạt động theo đúng điều lệ và đều được công nhận là đơn vị vững mạnh, xuất sắc trong năm 2018.

Các hoạt động xã hội, từ thiện như gây quỹ tình thương, quỹ xã hội phụng dưỡng Mẹ Việt Nam anh hùng, con thương binh luôn được duy trì thường xuyên. Đóng góp kinh phí cho Hội nạn nhân chất độc màu da của Tỉnh, của Thành phố, tham gia Quỹ khuyến học, khuyến tài. Hàng năm, công ty luôn tổ chức phát thưởng cho các em học sinh giỏi, học sinh đỗ đại học là con của người lao động trong công ty để động viên tinh thần học tập. Ngoài ra, công ty luôn quan tâm đến trách nhiệm của doanh nghiệp với môi trường và xã hội.

Việc triển khai kế hoạch kinh doanh của công ty trong năm 2018 cơ bản có nhiều thuận lợi, tuy nhiên, các dự án khách sạn mới trên địa bàn vẫn tiếp tục hoàn thành và đưa vào sử dụng với quy mô lớn, trang thiết bị mới, tình trạng cạnh tranh về giá bán phòng và cạnh tranh nguồn nhân lực vẫn tiếp diễn gay gắt. Các chi nhánh hoạt động trong tình trạng nhiều năm không đầu tư mới tài sản nên giải pháp tăng giá bán hoàn toàn không khả thi. Để tăng hiệu quả kinh doanh các biện pháp tiết kiệm chi phí vẫn là giải pháp duy nhất được chú trọng. Chính vì vậy, chất lượng phục vụ đôi lúc còn hạn chế, khách hàng vẫn còn phàn nàn trên các trang mạng về cơ sở vật chất xuống cấp, về phòng ẩm, mốc và cả về thái độ phục vụ của nhân viên. Năm 2018 là năm đầu tiên (sau rất nhiều năm) công ty đã hoàn thành và hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu tài chính chủ yếu, nhất là chỉ tiêu lợi nhuận, nâng giá trị cổ tức, lãi cơ bản trên cổ phiếu tăng mạnh so cùng kỳ. Kết quả đạt được cũng cho thấy sự quyết tâm, sự đoàn kết đồng lòng cố gắng vượt qua khó khăn để hoàn thành kế hoạch được giao của lãnh đạo công ty, các chi nhánh và quan trọng nhất là của toàn thể người lao động trong công ty.

PHẦN II :

PHƯƠNG HƯỚNG –NHIỆM VỤ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2019

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG TÌNH HÌNH THỊ TRƯỜNG :

- Năm 2018 được coi là năm thành công của du lịch Việt Nam với những kết quả nổi bật, như đón khoảng 15,6 triệu khách quốc tế, phục vụ trên 80 triệu lượt khách nội địa, tổng thu từ du lịch đạt 620.000 tỉ đồng. Theo dự báo, năm 2019, thị trường khách vẫn đang tiếp tục tăng trưởng và khách đến từ các nước châu Á vẫn đứng top đầu, chiếm tỷ trọng khá lớn. Ngành Du lịch Việt Nam đã đặt mục tiêu đón 103 triệu lượt khách năm 2019, trong đó có 18 triệu khách quốc tế, phục vụ 85 triệu

khách nội địa. Đây cũng là điều kiện thuận lợi cho việc xây dựng kế hoạch kinh doanh năm 2019 của công ty.

- Thành phố Hội An vẫn đang là điểm du lịch hấp dẫn du khách đến tham quan và nghiên cứu khoa học, cũng là nơi đang thu hút nhiều nhà đầu tư trong và ngoài tỉnh đến hợp tác và đầu tư, nhất là đầu tư cho du lịch và dịch vụ du lịch. Tuy nhiên, thành phố vẫn chưa có những sản phẩm mới, những dịch vụ phù hợp nhằm đáp ứng nhu cầu của các đối tượng khách khác nhau nên xu thế khách tham quan tăng nhưng khách lưu trú vẫn đang chuyển dịch về Đà Nẵng và các dự án ven biển Đà Nẵng-Điện Bàn.

- Nhiều dự án khách sạn lớn trên địa bàn Hội An, và các địa phương ven biển lân cận như Điện Bàn, Duy Xuyên vẫn tiếp tục được cấp phép, hoặc đang xây dựng, gấp rút đưa vào khai thác trong năm 2019 nên gia tăng số lượng phòng, gia tăng sự cạnh tranh về giá bán và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao.

- Theo kế hoạch đặt phòng từ các hãng lữ hành trong và ngoài nước cũng như sự kiện năm Du lịch quốc gia 2019 sẽ được tổ chức tại Nha Trang, xu hướng khách Hàn nói riêng và khách đến từ các nước châu Á sẽ dịch chuyển về Nha Trang, Phú Yên, Phú Quốc trong năm 2019. Dự kiến khách Hàn Quốc quay trở lại Hội An rất ít do du lịch Hội An vẫn chưa khai thác và xây dựng được nhiều dịch vụ du lịch phong phú, phù hợp với đối tượng khách châu Á.

IV. TÌNH HÌNH CÔNG TY :

1. Chủ trương chuyển nhượng Công ty TNHH MTV Lữ hành Hội An:

Từ định hướng chuyển nhượng vốn đối với Trung tâm lữ hành, công ty đã không đầu tư mới phương tiện vận chuyển, tạm dừng việc đầu tư trang thiết bị phục vụ khách không đầu tư nâng cấp nhà hàng Trà Quế, và cho đến nay, chủ trương này vẫn chưa được triển khai dứt điểm. Căn cứ nghị quyết số 01 /NQ-HĐQT ngày 07/01/2019 của Hội đồng quản trị, việc chuyển nhượng vốn phải được giải quyết dứt điểm trong quý II năm 2019, theo đó, các khoản chi phí phát sinh cho công tác giải thể, giải quyết lao động, chi phí thuê thẩm định giá, tư vấn chuyển nhượng cổ phần chưa được cơ cấu trong kế hoạch 2019.

2. Hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Tam Thanh:

Từ chủ trương đầu tư đi trước, đón đầu, khai thác thị trường mới tại Tam Kỳ nên công ty đã đầu tư xây dựng Khu du lịch nghỉ dưỡng Tam Thanh tại Tam kỳ với dự kiến đầu tư thành hai giai đoạn. Giai đoạn I đã hoàn thành và đã đưa vào khai thác từ tháng 6/2016 cho đến nay. Tuy nhiên, khác với dự tính ban đầu, Du lịch Tam Kỳ vẫn chưa thực sự phát triển, thị trường khách chủ yếu vẫn là khách công vụ, các chuyên gia nước ngoài làm việc tại Tỉnh Quảng Nam. Mục tiêu khai thác dịch vụ ẩm thực cũng thực sự khó khăn, chất lượng món ăn và chất lượng phục vụ tại Chi nhánh Tam Thanh vẫn chưa đáp ứng nhu cầu khách hàng. Việc tạm dừng đầu tư tiếp giai đoạn II cho việc nâng số lượng phòng lưu trú cũng là một bất cập cho hoạt động kinh doanh của Tam Thanh trong mùa cao điểm vì không đủ phòng.

Về công tác quản trị điều hành: Giám đốc điều hành Tam Thanh mới được bổ nhiệm chưa có nhiều kinh nghiệm trong quản lý, điều hành cũng như tiếp thị,

quảng bá. Người lao động liên tục nghỉ việc nhất là mùa cao điểm nên phải thường xuyên đào tạo và ảnh hưởng nhiều đến chất lượng phục vụ.

Với những lý do trên, là năm thứ 3 Tam Thanh tiếp tục hoạt động kinh doanh thua lỗ và định hướng của HĐQT về việc giao khoán, chuyển nhượng dự án đã nhiều lần được đề cập nhưng vẫn chưa có chủ trương cụ thể nên Kế hoạch kinh doanh 2019 vẫn được Ban điều hành tạm xây dựng trong điều kiện hiện có, và tiếp tục dự kiến lỗ.

3. Bàn giao Khách sạn Hội An cho Tập đoàn Melia quản lý:

Ngày 20/10/2018, Công ty đã tiến hành ký kết 03 bộ hợp đồng với tập đoàn quản lý, theo đó, dự kiến sẽ bàn giao Khách sạn Hội An cho Tập đoàn Melia quản lý trong năm 2019. Lộ trình từ nay đến tháng 3/2019, công ty sẽ phải tiến hành các bước công việc để bàn giao. Theo đó, năm 2019, Khách sạn Hội An hoạt động kinh doanh trong điều kiện vừa kinh doanh, vừa cải tạo. Căn cứ nội dung hợp đồng thuê quản lý, năm 2019 khách sạn Hội An sẽ tiến hành giảm quy mô kinh doanh để tiến hành quá trình nâng cấp, cải tạo theo tiêu chuẩn của Tập đoàn. Cho đến nay, đơn vị quản lý vẫn chưa trình bản kế hoạch kinh doanh và kế hoạch ngân sách chi phí cho việc triển khai điều chỉnh hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn tập đoàn. Vì vậy, kế hoạch kinh doanh của khách sạn Hội An đang được cập nhật tạm thời trong điều kiện giả sử công ty tự quản lý.

Liên quan đến việc bàn giao quản lý, căn cứ các hợp đồng đã ký kết, các khoản chi phí dự kiến phân bổ trong năm tài chính 2019 là : 9 tỷ 557.

Công ty sẽ hoàn chỉnh kế hoạch kinh doanh ngay sau khi hai bên thống nhất kế hoạch kinh doanh 2019 tại thời điểm bàn giao quản lý (dự kiến trong tháng 3/2019).

V. KẾ HOẠCH KINH DOANH 2019:

Xác định năm 2019 là năm khó khăn và là năm chuyển giao tái cấu trúc hoạt động, lại là năm tiếp tục tạm dừng đầu tư cho Khu Du lịch Biển Hội An và các chi nhánh khác, vì vậy công ty chỉ đặt ra mục tiêu phù hợp (Chỉ tiêu đối với công ty mẹ):

STT	CHỈ TIÊU	Kế hoạch 2018	Thực hiện 2018	Kế hoạch 2019	SS cùng kỳ
1	DOANH THU	164.456.731.877	165.503.376.656	157.193.838.922	94,98
	Khách sạn Hội An	84.500.000.000	85.256.081.532	72.825.559.800	85,42
	Khu du lịch biển Hội An	73.900.219.000	75.276.159.102	78.567.041.000	104,37
	Khu du lịch Tam Thanh	6.056.512.877	4.971.136.022	5.801.238.122	116,70
2	CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG	105.643.676.790	104.109.536.123	105.762.423.425	101,59
	Khách sạn Hội An	51.362.300.000	50.680.698.108	49.510.583.800	97,69
	Khu du lịch biển Hội An	48.594.750.000	48.158.746.759	50.956.108.348	105,81
	Khu du lịch Tam Thanh	5.686.626.790	5.270.091.256	5.295.731.277	100,49
3	LÃI HOẠT ĐỘNG	58.813.055.087	61.393.840.533	51.431.415.497	83,77
	Khách sạn Hội An	33.137.700.000	34.575.383.424	23.314.976.000	67,43
	Tỷ lệ trên doanh thu	39,22	40,55	32,01	78,94

	Khu du lịch biển Hội An	25.305.469.000	27.117.412.343	27.610.932.652	101,82
	Tỷ lệ trên doanh thu	34,24	36,02	35,14	97,56
	Khu du lịch Tam Thanh	369.886.087	-298.955.234	505.506.845	
	Tỷ lệ trên doanh thu	6,11	-6,01	8,71	
4	CHI PHÍ SAU LÃI HOẠT ĐỘNG	24.211.713.000	24.223.281.315	23.038.707.660	95,11
	Chi phí sửa chữa lớn theo chu kỳ	3.771.429.000	1.558.964.479	3.604.585.900	231,22
	Tiền thuê đất	2.511.624.000	2.319.974.099	2.511.624.000	108,26
	Phí quản lý toàn công ty	11.617.700.000	12.042.085.282	11.724.000.000	97,36
	Phí bán hàng, tiếp thị toàn công ty	5.557.000.000	5.822.442.997	4.600.000.000	79,00
	Phí CCDC phân bổ (Dự án Tam Thanh)	1.053.960.000	1.076.146.375	748.107.760	69,52
	Phí tiền khai trương Tam Thanh	185.000.000	220.126.818		
5	LÃI TRƯỚC KHẤU HAO	34.601.342.087	37.170.559.218	28.392.707.837	76,38
6	KHẤU HAO VÀ PHÂN BỐ DÀI HẠN	15.441.299.481	14.341.112.202	11.823.009.028	82,44
7	Thu nhập từ hoạt động tài chính	-1.000.000.000	700.000.000	425.000.000	
8	Thu nhập khác	-395.492.214	-170.773.985	-100.000.000	
9	CHI PHÍ PHÁT SINH TỪ TẬP ĐOÀN			9.557.000.000	
10	LÃI TỪ CÔNG TY MẸ	17.764.550.392	23.358.673.031	7.337.698.809	

VI. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KINH DOANH 2019:

1. Nhóm giải pháp đồng bộ và xuyên suốt :

- Từng Chi nhánh thường xuyên bám sát kế hoạch kinh doanh đã được phê duyệt, triển khai đồng bộ các biện pháp tăng doanh thu, kiểm soát chi phí, tăng cường công tác tiết kiệm, chú trọng chất lượng dịch vụ, đảm bảo đạt chỉ tiêu tỷ suất lợi nhuận kế hoạch.

- Khắc phục tình trạng xuống cấp của cơ sở vật chất, chú trọng công tác bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên nhằm hạn chế tối đa phần nản của khách hàng trên các trang mạng.

2. Nhóm giải pháp về nguồn nhân lực:

- Làm tốt công tác tư tưởng cho người lao động trong giai đoạn chuyển đổi, tái cấu trúc hoạt động tại các chi nhánh nhằm ổn định nguồn nhân lực, nhất là đội ngũ quản lý cấp trung và cấp cao, lao động có kinh nghiệm, tay nghề cao.

- Chú trọng đến công tác đào tạo tại chỗ và đào tạo nâng cao cho nhân viên và đội ngũ quản lý, thường xuyên đào tạo ngoại ngữ, kỹ năng ứng xử và quy trình phục vụ khách nhằm đáp ứng yêu cầu dịch vụ ngang tầm với tiêu chuẩn.

- Cố gắng đảm bảo thu nhập ổn định cho người lao động trong giai đoạn tạm dừng hoạt động, cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất tại Khách sạn Hội An.

3. Nhóm giải pháp về chất lượng dịch vụ:

- Tăng cường kiểm tra, giám sát chất lượng từng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách;

- Nghiên cứu văn hoá du khách các nước Châu Á nói chung và Hàn Quốc nói riêng nhằm khai thác tốt thị phần khách đang được dự báo vẫn tiếp tục tăng trong năm 2019;

- Chú trọng nghiên cứu sản phẩm mới, tạo sự khác biệt trong sản phẩm nhằm tăng giá trị cho khách hàng, tăng năng lực cạnh tranh.

4. Nhóm giải pháp về thị trường :

- Tập trung khai thác thị trường, tăng doanh thu, chú trọng hỗ trợ cho Chi nhánh Tam Thanh, phấn đấu doanh thu tăng trưởng, đảm bảo hoà vốn.

- Tham gia các chương trình triển lãm, hội chợ thương mại trong nước và quốc tế nhằm tìm kiếm thêm khách hàng mới có tiềm năng; duy trì mối quan hệ thường xuyên đối với các hãng lữ hành truyền thống.

- Tăng cường quảng bá, tiếp thị, tập trung bán hàng thông qua kênh website & Fanpage, hợp tác quảng cáo qua các phương tiện trên Internet, đẩy mạnh khai thác bán hàng qua kênh mobile. Kết hợp với các hãng lữ hành tham gia barter để đăng tải thông tin của khách sạn trên các ấn phẩm để quảng bá đến các đối tác ở nước ngoài.

- Tăng cường công tác bán hàng, linh hoạt giá bán theo từng mùa vụ, từng đối tượng khách hàng tăng chỉ tiêu giá bán bình quân, tối đa hoá doanh thu, khai thác tốt nguồn khách MICE, khách hội nghị hội thảo hỗ trợ tăng doanh thu ẩm thực và doanh thu dịch vụ khác.

VII. KẾ HOẠCH ĐẦU TƯ:

Năm 2019 là năm công ty tiến hành các công tác liên quan đến đề án tái cấu trúc hoạt động của các chi nhánh đã được thông qua từ năm 2017, triển khai các bước chuẩn bị trong năm 2018. Các dự án lớn dự kiến triển khai trong năm 2019-2020 cho đến nay vẫn chưa có đủ hồ sơ dự toán nên chưa lập được kế hoạch ngân sách để cân đối, cụ thể:

- Đầu tư mới khách sạn 80-> 90 phòng tại Khu đất Thanh Tây –Cẩm Châu – Hội An; dự kiến tổng mức đầu tư là : 120 tỷ (Dự án này đã trình Đại hội đồng cổ đông thường niên 2018 nhưng đến nay do một số nguyên nhân chủ quan và khách quan nên vẫn chưa triển khai được)

- Đầu tư nâng cấp khách sạn Hội An theo tiêu chuẩn của tập đoàn quản lý, dự kiến tổng mức đầu tư : 3.500.000 USD, tương đương 80 tỷ ;

- Chi phí chuyển giao kỹ thuật, tư vấn quản lý cho Tập đoàn MELIA là 50.000 USD, tương đương 1 tỷ 150;

Các hạng mục đầu tư ngắn hạn trong năm 2019, công ty dự kiến sẽ triển khai mua sắm các tài sản thực sự cần thiết cho hoạt động kinh doanh của các chi nhánh, gồm:

1. Mua sắm tài sản cố định cho Khu Du lịch biển : 1.752.450.000 đồng
2. Chi phí sửa chữa lớn TSCĐ cho các chi nhánh : 1.421.755.000 đồng
3. Đầu tư HT máy tính chủ thay thế : 620.000.000 đồng

Kính thưa Quý cổ đông!

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch kinh doanh năm 2018 cũng như phương hướng nhiệm vụ kinh doanh, đầu tư năm 2019, Ban Điều hành xin chân thành cảm ơn Quý cổ đông đã tin tưởng, đồng hành cùng công ty trong năm qua; Đồng thời, xin trân trọng cảm ơn sự chỉ đạo của Hội đồng quản trị, sự kiểm tra giám sát chặt chẽ của Ban Kiểm soát công ty và sự nỗ lực, tinh thần đoàn kết của đội ngũ

cán bộ lãnh đạo từ Chi nhánh đến Tổng công ty, và quan trọng hơn hết là sự nhiệt tình, đồng lòng của cũng như tập thể người lao động công ty phân đấu thành nhiệm vụ được giao, vì sự phát triển chung của công ty cổ phần Du lịch Dịch vụ Hội An.

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- ĐHĐCĐ Công ty
- Lưu: VT.

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



LÊ TIẾN DŨNG