

**BÁO CÁO
CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY**

TẠI PHIÊN HỌP THƯỜNG NIÊN ĐẠI HỘI CỔ ĐÔNG NĂM 2019

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 2019; kế hoạch kinh doanh và các giải pháp trọng tâm năm 2020 của Công ty với các nội dung sau:

**PHẦN I:
ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ
KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2019**

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG:

Tình hình thị trường:

Lượng khách Quốc tế đến Việt Nam năm 2019 tăng trưởng đáng kể, tổng lượt khách đến Việt Nam cả năm :18.008.591 lượt, tăng 16,2% so năm trước. Trong đó, khách đến từ các nước Châu Á vẫn đang giữ tỷ trọng khá lớn và tiếp tục tăng trưởng cao (đạt 14.386.318 lượt, xấp xỉ đạt 80% trên tổng lượt khách quốc tế đến Việt Nam, tăng 19,1% so năm trước). Thị trường khách tăng chủ yếu vẫn là khách đến từ Trung Quốc, Hàn quốc và Thái Lan. Thị trường khách đến từ các nước châu Âu chỉ chiếm 12% trên tổng lượt khách đến, tăng 6,4% , đến từ châu Mỹ tăng 7,7%.

Tại Hội an, nhóm ngành Du lịch- Thương mại –Dịch vụ vẫn giữ tốc độ tăng trưởng cao. Lượt khách Quốc tế đến Hội an năm 2019 đạt 5.350.000 lượt, tăng 5,24% so cùng kỳ, đạt 94,22% kế hoạch. Tổng lượt khách lưu trú ước đạt 1.971.800 lượt, tăng **13,56%** so cùng kỳ, đạt 97,61% so kế hoạch. Trong đó, khách Quốc tế đạt 1.596.700 lượt, tăng 8,58 % so cùng kỳ. Bình quân ngày khách lưu trú là 2,07 ngày (cùng kỳ là 2,19), công suất phòng bình quân của các khách sạn trên địa bàn là 53,71%, giảm nhẹ so cùng kỳ.

Cùng với việc điều chuyển, bổ sung kế hoạch phát triển và cải cách quy trình cấp phép, quản lý mạng lưới cơ sở lưu trú du lịch, theo đó, đến nay toàn thành phố đã có 717 cơ sở lưu trú đang hoạt động với 11.745 phòng, tăng **22,6%** so cùng kỳ. Nguồn cung vượt cầu quá lớn dẫn đến tình trạng cạnh tranh về giá, về nguồn nhân lực, chia sẻ thị phần ngày càng rõ nét hơn trong các doanh nghiệp. Đây cũng là yếu tố làm giảm chỉ tiêu đón khách của công ty trong năm 2019.

Thị trường khách đến từ các nước Châu Á, nhất là Hàn Quốc và Trung Quốc đến Việt Nam vẫn tiếp tục tăng nhưng xu hướng dịch chuyển điểm tham quan từ Hội an đến Nha Trang, Phú Quốc làm cho lượng khách Hàn Quốc đến tham quan và lưu trú tại Hội an năm 2019 giảm mạnh. Đây là yếu tố ảnh hưởng lớn nhất đến tình hình du lịch tại Hội an nói chung và tại Khách sạn Hội an, Khu Du lịch Biển Hội an nói riêng.

Các yếu tố ảnh hưởng đến tình hình kinh doanh của Công ty:

Giá bán điện tăng từ tháng 3/2019, cùng với sự thay đổi về thời tiết năm nay nên dù tăng cường các biện pháp tiết kiệm tối đa, nhưng chi phí điện toàn công ty cũng tăng khá cao so cùng kỳ nên phần nào cũng ảnh hưởng đến kết quả chung của toàn công ty trong điều kiện giá bán hoàn toàn không thể tăng được.

Tại Cửa Đại, chỉ trong vòng 10 năm qua, nước biển đã xâm thực vào đất liền gần 200 m và khiến nhiều công trình tại đây đổ sập, cuộc sống người dân điều đứng, ngành du lịch Hội An bị ảnh hưởng nghiêm trọng.

II. TÌNH HÌNH CỦA CÔNG TY:

Năm 2019 là năm thứ hai công ty triển khai tái cấu trúc hoạt động kinh doanh của các chi nhánh trực thuộc, theo đó, một số yếu tố ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh năm 2019 dù đã được Công ty dự báo và đã điều chỉnh các chỉ tiêu tài chính chủ yếu khi xây dựng kế hoạch kinh doanh 2019. Cụ thể:

Thứ nhất : chủ trương chuyển nhượng cổ phần tại Lữ hành Hội an triển khai chậm và sau phiên họp Đại hội đồng cổ đông thường niên 2019 đã quyết định tạm dừng chuyển nhượng vốn nhưng vẫn chưa quyết định đầu tư nên ảnh hưởng không nhỏ đến tâm lý người lao động, tâm lý lãnh đạo.

Thứ hai: năm 2019 là năm công ty triển khai bộ hợp đồng thuê quản lý giữa du lịch Hội an với tập đoàn quản lý khách sạn Melia tại Khách sạn Hội an, theo đó, ngay từ đầu năm, công ty cũng đã triển khai các công việc phục vụ cho công tác bàn giao. Các khoản chi phí sửa chữa, nâng cấp để đảm bảo điều kiện tối thiểu theo yêu cầu của Tập đoàn, cũng như các khoản chi phí thuê Giám đốc, tuyển dụng các vị trí mới theo hợp đồng quản lý làm chi phí tăng khá cao, trong điều kiện hoạt động kinh doanh ban đầu chưa được phát triển như mong đợi.

Thứ ba: từ năm 2018 đến 2019, công ty có nhiều thay đổi về mô hình tổ chức, công ty đã trở thành công ty mẹ, có 01 công ty thành viên hạch toán độc lập, có 01 chi nhánh là Khách sạn Hội an đã được chuyển giao cho Tập đoàn Melia quản lý và chính thức hoạt động theo thương hiệu trống kể từ ngày 6/9/2019. Công ty thành viên dù đã được đăng ký, được giao vốn và vận hành theo cơ chế hạch toán độc lập nhưng hệ thống các văn bản tại công ty thành viên cũng chưa được biên soạn nên công ty vẫn còn áp dụng theo hệ thống văn bản quản trị nội bộ của công ty mẹ, thật sự khó khăn trong quản lý, và chưa rõ ràng về trách nhiệm, nhất là trách nhiệm trong công tác quản lý vốn, tài sản và trách nhiệm trong công tác đầu tư.

III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2019:

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

STT	CHỈ TIÊU	THỰC HIỆN 2018	KẾ HOẠCH 2019	THỰC HIỆN 2019	SO SÁNH	
					KH	Cùng kỳ
1	Doanh thu	165,503,376,656	161,188,279,122	152,767,222,098	94.78	92.30
2	Chi phí hoạt động	104,109,536,123	108,369,839,625	103,089,262,717	95.13	99.02
3	Lãi hoạt động chi nhánh	61,393,840,533	52,818,439,497	49,677,959,381	94.05	80.92
4	Các khoản phí trích nộp	3,878,938,578	6,211,268,000	4,159,151,523	66.96	107.22
	Chi phí SCL	1,558,964,479	3,699,644,000	1,907,756,460	51.57	122.37
	Tiền thuê đất	2,319,974,099	2,511,624,000	2,251,395,063	89.64	97.04
	Tiền thuê mặt bằng					
5	Các khoản phí quản lý	19,160,801,472	23,358,497,760	19,521,737,154	83.57	101.88
	Phí quản lý (642)	12,042,085,282	11,724,000,000	9,933,141,105	84.72	82.49
	Phí bán hàng Công ty (641)	5,822,442,997	4,450,390,000	4,491,398,075	100.92	77.14
	Chi phí CCDC phân bổ từ dự án	1,296,273,193	748,107,760	748,107,760	100.00	57.71
	Chi phí tiền lương các LĐ nước ngoài		6,436,000,000	2,655,600,000	41.26	
	Chi phí HĐ tư vấn KT			958,517,161		
	Phí quản lý -> Melia (Sau GOP tại KS HA)			634,973,053		
6	Lãi trước thuế trước khấu hao	38,354,100,483	23,248,673,737	25,997,070,704	111.82	67.78
	Khấu hao và PBDH	15,788,818,060	11,823,009,028	13,038,366,579	110.28	82.58
	Thu nhập từ hoạt động tài chính	1,525,821,380	525,000,000	2,437,177,102	464.22	159.73
	Chi phí tài chính	285,297,726		51,144,234		
	Lợi nhuận khác	(447,133,046)	(400,000,000)	(1,624,211,705)	406.05	363.25
7	LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ (CTY MẸ)	23,358,673,031	11,550,664,709	13,720,525,288	118.79	58.74
	Từ CT TNHH MTV lữ hành	1,552,474,625	1,805,617,411	2,080,681,106	115.23	134.02
	Lợi nhuận trước thuế (Toàn công ty)	24,911,147,656	13,356,282,120	15,801,206,394	118.31	63.43

2. Nhận xét- đánh giá:

Tổng quan cũng có thể thấy rằng năm 2019 là năm kết quả hoạt động kinh doanh của công ty đã bắt đầu có dấu hiệu giảm sút cả về doanh thu và lợi nhuận. Tổng doanh thu toàn công ty đạt 185 tỷ, đạt 92,62% kế hoạch điều chỉnh, giảm gần 6% so năm 2018 (tương ứng giảm : 11 tỷ về doanh thu).

Trong điều kiện khó khăn về thị trường nên giá bán dịch vụ hầu như không thể tăng và thậm chí giảm hơn cùng kỳ, nhưng các khoản chi phí đầu vào đều tăng, vì vậy, lợi nhuận hoạt động giảm, tỷ trọng lợi nhuận hoạt động trên doanh thu không đạt kế hoạch đề ra.

Các khoản chi phí phát sinh trong năm 2019 dù đã được dự báo khi xây dựng kế hoạch tăng so năm 2018, giảm so kế hoạch (Do tiến độ triển khai tương đối chậm so với dự kiến), cũng là yếu tố ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh năm 2019.

3. Chi tiết từng chi nhánh:

Tại Chi nhánh Khách sạn Hội an:

So kế hoạch kinh doanh được Đại hội đồng cổ đông công ty phê duyệt (Phương án cải tạo khách sạn Hội an trong năm 2019), khách sạn hoàn thành các chỉ tiêu tài chính chủ yếu.

Từ tháng 1 đến tháng 5 năm 2019: Khách sạn Hội An vẫn đang vận hành trong điều kiện công ty tự quản lý; đồng thời triển khai các công việc liên quan đến hợp đồng tư vấn kỹ thuật, chuẩn bị cho việc tuyển dụng Giám đốc điều hành theo yêu cầu của công ty quản lý.

Từ ngày 6/9/2019, sau thời gian triển khai các công việc điều chỉnh hệ thống, nâng cấp sửa chữa nhỏ, bổ sung hồ sơ pháp lý, các thủ tục kiểm tra, giám định kỹ thuật và thực hiện mua bổ sung bảo hiểm tài sản, bảo hiểm công cộng, tạo các kênh bán hàng .., khách sạn Hội an chính thức được bàn giao cho tập đoàn quản lý, hoạt động theo thương hiệu **THE HOI AN HISTORIC HOTEL MANAGED BY MELIA HOTELS INTERNATIONAL.**

Việc chuyển giao các quy trình nghiệp vụ, điều chỉnh hệ thống, thay đổi quản lý điều hành bước đầu chưa được triển khai đồng bộ; tư tưởng người lao động chưa thật sự an tâm, tin tưởng. Sự chênh lệch thu nhập giữa nhân sự mới và nhân sự cũ, cũng như áp lực công việc, cơ hội việc làm tương đối tốt nên đội ngũ trưởng bộ phận tại khách sạn nghỉ việc nhiều, công tác tuyển dụng chậm nên phần nào ảnh hưởng lớn đến công tác quản trị điều hành cũng như hoạt động kinh doanh tại chi nhánh.

Cả năm 2019, Khách sạn Hội an trước thuế tại Khách sạn chỉ đạt 14 tỷ 166, đạt 81,32 % kế hoạch đã điều chỉnh và chỉ bằng 73% so cùng kỳ.

Tại Chi nhánh Khu Du lịch Biển:

Ngoài yếu tố sạt lở biển, mất bãi tắm đã ảnh hưởng và tiếp tục ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Khu Du lịch Biển Hội an, tình trạng xuống cấp về cơ sở vật chất tại đây cũng là nguyên nhân không thể bán phòng đúng giá kế hoạch. Cùng với khó khăn chung về thị trường khách, cộng với các yếu tố như phân tích trên, có thể thấy rằng, năm 2019 là năm Khu Du lịch Biển gặp nhiều khó khăn, hoạt động kinh doanh kém hiệu quả.

Tổng doanh thu của chi nhánh 66 tỷ 6, đạt 84,8% so kế hoạch và giảm 11,5% so cùng kỳ. Trong đó, doanh thu ẩm thực đạt chỉ đạt 83% so kế hoạch và bằng 90% so cùng kỳ.

Các chỉ tiêu đón khách tại Khu Du lịch biển Hội an đều giảm so cùng kỳ, công suất phòng bình quân cả năm đạt 64,85%, giảm 8% so cùng kỳ, giá bán phòng bình quân giảm, không xấp xỉ 2% so cùng kỳ và không đạt kế hoạch đề ra. Bên cạnh đó, nếu xét đến yếu tố bổ sung các lợi ích gia tăng cho khách như miễn phí một bữa ăn, miễn phí spa....giá phòng thực tế sẽ giảm sâu hơn.

Chỉ tiêu doanh thu tụt giảm nhưng các khoản chi phí hoạt động hầu như không giảm (Chi phí nhân viên, chi phí phân bổ công cụ dụng cụ, chi phí điện nước....), bên cạnh đó, chi phí bảo trì, mua sắm công cụ, phụ tùng thay thế tăng do điều kiện cơ sở xuống cấp.

Chỉ tiêu lợi nhuận trước thuế của Chi nhánh chỉ đạt 8 tỷ, bằng 64,45% so cùng kỳ, và chỉ đạt 66,5% so kế hoạch (Mặc dù đã hoàn nhập chi phí sửa chữa, nâng cấp theo số thực tế).

Chi nhánh Tam Thanh:

Là chi nhánh hoạt động trong điều kiện thị trường còn nhiều khó khăn, chịu sự tác động của thiên nhiên khá lớn nên cơ sở vật chất dù mới đầu tư nhưng đến nay đã bắt đầu xuống cấp, chi phí sửa chữa tăng. Doanh thu khai thác không cao, nên tiền lương nhân viên thấp, lao động nghỉ việc nhiều kể cả Giám đốc chi nhánh. Vì vậy, dù đã rất cố gắng khai thác tốt thị trường, tối đa hoá doanh thu nhưng tình trạng bất cập về số lượng phòng so với nhu cầu và cơ sở vật chất toàn khu nên không thể khai thác tốt phân khúc thị trường MICE, các sự kiện lớn như Team Buiding của các công ty trong nước trong mùa cao điểm. Đây cũng là năm thứ 3 chi nhánh tiếp tục kinh doanh thua lỗ, số lỗ năm 2019 là: 2 tỷ 647 triệu đồng

Công ty TNHH MTV Lữ hành Hội An:

Năm 2017- 2019 là những năm Công ty TNHH MTV Lữ hành bị ảnh hưởng nhiều về việc thay đổi định hướng đầu tư, điều chỉnh mô hình hoạt động, vì vậy, cơ sở vật chất, phương tiện vận tải không được đầu tư, mua sắm mới. Nhưng định hướng trên phần nào ảnh hưởng đến tâm lý lo ngại của người lao động, tình trạng nghỉ việc nhiều, nhân viên và cả lãnh đạo điều hành làm việc kiểu “chân trong, chân ngoài” nên ảnh hưởng khá nhiều đến chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh.

Từ tháng 9/2019, HĐQT thống nhất tiếp tục đầu tư và duy trì hoạt động kinh doanh của công ty, đồng thời, thay đổi mô hình quản lý, thành lập Hội đồng thành viên công ty (Thay vì mô hình Chủ tịch Công ty), bổ nhiệm mới Chủ tịch Hội đồng thành viên.

Nhìn vào kết quả thực hiện kế hoạch kinh doanh năm 2019, so với kế hoạch đã được đại hội cổ đông phê duyệt, chỉ tiêu doanh thu tuy không đạt; nhưng chỉ tiêu lợi nhuận trước thuế vượt kế hoạch là do công ty chậm triển khai công tác cải tạo, nguồn tiền nhàn rỗi còn được gửi có kỳ hạn, thu nhập tài chính tăng do kế hoạch 1 tỷ 9; đồng thời, do chậm triển khai công tác bàn giao, các vị trí chuyên gia cao cấp tuyển dụng chậm nên chi phí tập đoàn theo dự lường và thực tế giảm 2 tỷ 1.

4. Công tác nhân sự:

Tổng số lao động toàn Công ty có mặt tại thời điểm cuối quý 31/12/2019 là 452 người (giảm 44 lao động so với cùng kỳ năm trước), trong đó có 249 lao động nữ, chiếm 55,09% trên tổng số lao động. Trong đó có 436 lao động hợp đồng chính thức, 09 lao động công nhật có ký HĐLĐ, 07 lao động thử việc; Tổng số lao động đóng BHXH là 445 người, chiếm 98,45% trên tổng số lao động có mặt;

Tổng số lao động bình quân có mặt trên danh sách trong năm 2019 toàn công ty là 463,5 lao động, tăng 0.12% kế hoạch lao động bình quân toàn công ty (458 lao

động), giảm 0.02% so với cùng kỳ (472,8 lao động); Việc tăng lao động trên danh sách là do việc tuyển dụng thay thế ra vào liên tục

Trong đó số lao động bình quân thực tế sử dụng tính theo ngày công là 446,3 lao động, đạt 97% kế hoạch lao động bình quân sử dụng (458 lao động), giảm 0,01% so với cùng kỳ (452,4 lao động).

Nhìn chung, các chi nhánh thực hiện tốt định hướng của Công ty về tinh giảm biên chế lao động, tiết giảm nhân công, kiểm soát tốt số lao động theo chỉ tiêu kế hoạch được giao, năng suất lao động ngày càng tăng đáng kể.

5. 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.

6. Công tác khác:

Công tác xây dựng đảng: Việc sinh hoạt cấp ủy, chi bộ, đảng bộ được duy trì thường xuyên, đảm bảo đúng Điều lệ Đảng, các chi bộ quan tâm việc đưa nội dung Nghị quyết Trung ương 4 của Đảng, Chỉ thị 05 của Bộ Chính trị vào nội dung sinh hoạt chi bộ. Đảng ủy đã tập trung tổ chức rà soát, bổ sung cán bộ vào Quy hoạch nhân sự Ban Chấp hành Đảng bộ nhiệm kỳ 2020-2025.

Công tác bảo vệ an toàn doanh nghiệp được giữ vững; thực hiện tốt công tác giáo dục kiến thức quốc phòng; lực lượng tự vệ của cơ quan được kiện toàn và tham gia huấn luyện quân sự hằng năm đảm bảo đúng quy định của cơ quan quân sự thành phố; công tác an toàn vệ sinh lao động, phòng cháy chữa cháy, vệ sinh an toàn thực phẩm được quan tâm đúng mức, không có sự cố cháy nổ, tai nạn lao động, ngộ độc thức ăn xảy ra tại doanh nghiệp; công tác bảo vệ môi trường được thực hiện đúng quy định của pháp luật.

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...

IV. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC ĐẦU TƯ NĂM 2019:

Thực hiện Nghị quyết số 19/2019/ NQ.ĐHĐCĐ của Đại hội đồng cổ đông công ty về việc phê duyệt đầu tư, và các Nghị quyết của Hội đồng quản trị, theo đó, trong năm 2019, Công ty đã triển khai các đầu tư, mua sắm các hạng mục sau:

Đối với việc thực hiện kế hoạch đầu tư ngắn hạn:

Tổng mức đầu tư được phê duyệt theo kế hoạch năm 2019 là 1.698.950.000 đồng, bao gồm: Mua sắm TSCĐ và CCDC là 714 tr 450; Chi phí sửa chữa, nâng cấp tài sản là 984 tr 500.

Thực tế đã thực hiện trong năm là:

STT	Tên hạng mục	KẾ HOẠCH 2019	THỰC HIỆN 2019
I	TẠI KHÁCH SẠN HỘI AN		680,442,390
*	CF sửa chữa trước bàn giao cho tập đoàn		
1	Lắp đặt hệ thống PCCC khu spa, tầng hầm KS...		291,779,730
2	Lắp đặt hệ thống báo cháy không dây tại nhà hàng Hội An		50,769,400
3	Lắp đặt bổ sung thiết bị PCCC và tuyên cấp cho tất cả hành lang và các khu công cộng		218,093,260
4	Mua bếp Âu 6 hòng, lò nướng		96,800,000
5	Máy cắt thịt		23,000,000
II	TẠI KHU DU LỊCH BIỂN	1,016,950,000	569,570,000
1	Máy lạnh 18.000 BTU - 10 bộ	252,450,000	156,140,000
2	Nâng cấp phòng tắm khu biệt thự	372,000,000	125,485,000
3	Đóng trần thạch cao WC khu 50 phòng (bao gồm đóng hoàn thiện + bả + sơn)	92,500,000	88,715,000
4	Sửa chữa lại Bar tre ngoài bãi biển	100,000,000	38,350,000
5	Bơm cát bãi biển tạo lại cảnh quan	200,000,000	134,380,000
6	Lắp đặt cầu thang nhựa cho khách xuống tắm biển		26,500,000
III	KDL TAM THANH		242,840,200
1	Duy tu bảo dưỡng đường dây hạ thế, thay thế một số thiết bị đã hỏng và thay bình biến áp		188,234,200
2	Sơn vôi toàn khu		54,606,000
IV	CTY LỮ HÀNH HỘI AN	2,378,000,000	671,000,000
1	Mua 01 XE 7C	730,000,000	671,000,000
2	Mua 02 xe 16 chỗ	1,648,000,000	
	TỔNG CỘNG	3,394,950,000	2,163,852,590

Các dự án đầu tư ngắn hạn trong năm 2019 được triển khai theo đúng kế hoạch được duyệt. Các hạng mục đầu tư phát sinh tăng là do:

Tại Khách sạn Hội an: Triển khai nâng cấp, điều chỉnh và hoàn thiện trang thiết bị, hệ thống phòng cháy chữa cháy và mua sắm các thiết bị cần thiết cho hoạt động theo tiêu chuẩn tập đoàn để đủ điều kiện bàn giao.

Tại Tam Thanh, cải tạo và mua mới trạm biến áp do bị hư hỏng từ hiện tượng sét đánh ngày 29/5/2019.

Riêng các hạng mục đầu tư dài hạn đã được Đại hội đồng cổ đông phê duyệt như: Dự án xây dựng khách sạn Dòng Sông Xanh tại Thanh Tây, Cẩm Châu; Dự án nâng cấp cải tạo Khách sạn Hội an theo tiêu chuẩn tập đoàn quản lý (152,8 tỷ) vẫn chưa triển khai do nhiều nguyên nhân khách quan từ việc thay đổi một số định hướng của Hội đồng quản trị công ty.

PHẦN II :

PHƯƠNG HƯỚNG – NHIỆM VỤ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2020

A. NHẬN ĐỊNH THỊ TRƯỜNG NĂM 2020

Thuận lợi – khó khăn

Năm 2020, theo dự báo của các cấp lãnh đạo, tình hình thế giới và khu vực sẽ còn tiếp tục diễn biến phức tạp, chiến tranh thương mại, chủ nghĩa bảo hộ, tranh chấp chủ quyền ở biển đông vẫn còn tiếp tục tác động đến sự phát triển kinh tế của đất nước, tình hình dịch bệnh, biến đổi khí hậu diễn biến khó lường cũng là nguyên nhân mà ngành Du lịch Việt Nam phải quan tâm.

Số cơ sở kinh doanh lưu trú tại địa bàn Đà Nẵng, Hội An, Điện Bàn và Duy Xuyên vẫn tiếp tục được cấp phép, xây dựng và hoàn thiện đưa vào sử dụng trong năm 2020 và chưa có dấu hiệu được tạm dừng càng khó khăn cho hoạt động kinh doanh của các khách sạn.

Sự kiện Cầu Vàng tại Bà Nà đưa vào khai thác là gia tăng du khách đến Miền Trung tăng đột biến, nhưng thực tế, năm 2019 cho thấy, lượng khách tăng nhanh do có nhu cầu tham quan, khám phá miền Trung khá cao, nhất là mùa lễ hội, các ngày lễ, tết, nhưng lượt khách lưu trú tại Hội An hầu như không nhiều. Trong khi đó, năm 2019 và năm 2020 được đánh giá là giai đoạn bão hòa về cơ sở lưu trú, cung đã vượt quá xa cầu. Các khách sạn được xây mới đưa vào sử dụng trong năm 2019 và năm 2020 quá nhiều, cơ sở vật chất mới và đang tung ra nhiều chính sách ưu đãi về giá bán phòng, ưu đãi cho khách hàng, chính sách đãi ngộ thu hút nguồn nhân lực có kinh nghiệm càng gây khó khăn hơn cho các đơn vị kinh doanh lưu trú.

Qua thông tin từ các hãng lữ hành về tình hình thị trường khách năm 2020 cũng có thể nhận định rằng năm 2020 lượng khách Quốc tế đến Việt Nam vẫn tiếp tục tăng trưởng. Thị trường khách đến từ các nước châu Á vẫn được dự báo tiếp tục tăng và chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng số khách Quốc tế đến Việt Nam. Nguồn khách đến từ các nước Châu Âu ngày càng giảm, đây là nguồn khách truyền thống của Hội An và của Khách sạn Hội An.

Ảnh hưởng bất khả kháng của dịch bệnh COVID-19:

Đầu năm 2020 dịch bệnh Covid – 19 bắt đầu bùng phát tại Vũ Hán, Trung Quốc, số ca nhiễm tăng nhanh và không kiểm soát được đã làm ảnh hưởng nặng nề đến ngành du lịch. Hiện, các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực này đang bị khủng hoảng và phải chịu thiệt hại vô cùng lớn.

Đến thời điểm này, dịch bệnh Covid-19 đã vượt xa dịch bệnh Sars (2002 - 2003) và MERS về số ca nhiễm bệnh và chắc chắn cũng sẽ vượt xa về số người chết. Chỉ trong một thời gian rất ngắn, dịch bệnh Covid-19 đã ảnh hưởng lên tất cả các ngành nền kinh tế trong đó ngành du lịch bị ảnh hưởng khá nặng nề.

Dịch bệnh Covid-19 đang thực sự là một cú sốc với ngành du lịch Việt Nam ngay những ngày đầu năm 2020. Kể từ ngày 28/1/2020, chính phủ Trung Quốc đã ra lệnh cấm toàn bộ các hoạt động du lịch nội địa và du lịch nước ngoài gây ảnh hưởng nghiêm trọng tới những quốc gia đón nhiều khách Trung Quốc như các nước Đông

Nam Á, Hàn Quốc, Nhật Bản... Ngoài ra, dịch bệnh cũng khiến du khách lo sợ không dám đi tour trong nước và nước ngoài khiến ngành du lịch thất thu và các Công ty du lịch bị thua lỗ lớn trước nguy cơ bị hãng hàng không phạt cọc. Ngành Du lịch toàn cầu và Việt nam gần như ngừng hoạt động, nhiều công ty du lịch, khách sạn, hàng không, vận chuyển, nhà hàng, điểm mua sắm du lịch... có thể đứng trước nguy cơ phá sản.

Các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch đã, đang và sẽ đối đầu với vô vàn khó khăn, cụ thể:

Thứ nhất: Doanh thu giảm sút từ tháng 2, tháng 3 và dự kiến sẽ rơi vào tình trạng không có doanh thu từ tháng 4, tháng 5 và tháng 6 năm 2020.

Thứ hai: Ngoài trừ một số biên phí chiếm tỷ lệ nhỏ (Như giá vốn hàng bán ..) giảm hoặc không phát sinh do doanh thu giảm hoặc không có, các chi phí thuộc định phí vẫn phát sinh cố định, không giảm là nguyên nhân ảnh hưởng lớn đến việc cân đối thu- chi và hiệu quả kinh doanh của DN;

Thứ ba: Bài toán khó nhất vẫn là bài toán nhân sự, đây vẫn là bài toán mà các doanh nghiệp đang đối đầu nhằm cắt giảm chi phí, giảm thiểu về chi phí nhưng vẫn phải đảm bảo giữ được uy tín thương hiệu, duy trì sự tồn tại và phục hồi nhanh sau khủng hoảng.

B. NHIỆM VỤ VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2020

Chịu sự tác động chung của thị trường và nền kinh tế toàn cầu do đại dịch Covid-19, Công ty CP Du lịch Dịch vụ Hội an cũng không tránh khỏi ảnh hưởng vô cùng lớn đến hoạt động kinh doanh, đời sống người lao động, và hiệu quả kinh doanh bị giảm sút, dự kiến thua lỗ ngay từ quý I năm 2020.

Thực tế trong quý I năm 2020, việc ảnh hưởng của dịch bệnh đã làm cho hàng loạt các booking bị hủy dẫn đến tình trạng doanh thu tụt giảm dần từ tháng 2 và tháng 3, tháng 4 hoàn toàn không có khách.

Tại Khu Du lịch Biển, thực hiện công văn số 1344/UBND-KGVX ngày 13 tháng 3 năm 2020 phục vụ mục đích làm khu lưu trú an toàn cho khách ngoại giao và du khách quốc tế và thông báo số 717/ TB-UB ngày 13/03/2020 của Tỉnh Ủy Quảng Nam về việc kết luận của Thường trực Tỉnh Ủy về lãnh đạo công tác phòng, chống dịch bệnh Covid 19, theo đó, HĐQT đã có phiên họp trực tuyến bất thường và ban hành Nghị quyết số 06/NQ.HĐQT ngày 14 tháng 3 năm 2020 về việc tạm ngưng hoạt động kinh doanh tại Khu Du lịch Biển, tiến hành bàn giao tài sản cho Ủy ban nhân dân Tỉnh Quảng nam phục vụ mục đích chống dịch, người lao động nghỉ hết từ ngày 16/3/2020 trừ các bộ phận gián tiếp, cây xanh.

Những ngày cuối tháng 3, cùng với các chủ trương quyết liệt của Chính phủ để ngăn chặn dịch lây lan trong cộng đồng, nguồn khách đến không còn, nhân dân được khuyến cáo hạn chế đi lại, cùng hàng loạt các chủ trương về tạm ngưng kinh doanh, tạm ngưng đón khách . Vì vậy, Công ty đã quyết định tạm ngưng hoạt động đón khách, cắt giảm tất cả các khoản chi phí, tạm hoãn hợp đồng lao động với đại đa số nhân viên nhằm hạn chế tối đa thiệt hại.

Tiến độ triển khai hợp đồng quản lý giữa Công ty và tập đoàn Melia cũng bị chậm tiến độ do nhiều nguyên nhân khách quan, vì vậy, cho đến nay, mặc dù đã bàn

giao cho tập đoàn nhưng công tác cải tạo, nâng cấp dự án vẫn chưa được triển khai, kế hoạch kinh doanh năm 2020 của khách sạn vẫn chưa được phê duyệt.

Kế hoạch kinh doanh của các chi nhánh và các đơn vị thành viên tuy đã tạm giao nhưng bị ảnh hưởng bởi đại dịch nên không thể điều chỉnh phù hợp với thực tế được.

Từ tình hình trên, Ban Điều hành công ty cũng chỉ xây dựng được kế hoạch tài chính ước tính thiệt hại và các kịch bản sau mùa dịch, chưa thể đề xuất được bản kế hoạch kinh doanh năm 2020.

I. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2020:

Từ nhận định tình hình thực tế cho thấy, đây là giai đoạn mà các doanh nghiệp du lịch được gọi là “ngủ đông”, các hoạt động kinh doanh của Công ty tạm dừng, doanh thu Quý I giảm bằng 62 % cùng kỳ, doanh thu quý II dự kiến không có. Theo đó, nhiệm vụ của toàn công ty là “Chấp nhận ngủ nhưng không được phép ngủ quên”, cụ thể:

Tại các Chi nhánh:

- Triển khai phương án lao động, tiền lương, thỏa thuận với người lao động tạm hoãn hợp đồng lao động, hướng dẫn người lao động hoàn thành thủ tục nghỉ việc tạm thời để hưởng trợ cấp thất nghiệp theo phương án nhân sự của Công ty, ổn định tư tưởng người lao động. Các tổ chức chính trị xã hội, hai đoàn thể kịp thời nắm bắt tâm tư người lao động tình hình đời sống NLĐ kịp thời động viên và báo cáo về Công ty để có giải pháp hỗ trợ;

- Bố trí nhân sự phù hợp nhằm duy trì hoạt động an ninh, bảo trì, sân vườn, tăng cường tối đa công tác phòng cháy trong mùa nắng nóng, duy trì hoạt động quan hệ khách hàng. Tại Chi nhánh Khu Du lịch Biển, triển khai bàn giao, tiếp nhận lại tài sản sau thời gian được Ban chỉ đạo trưng dụng làm khu cách ly; phối hợp với các cơ quan chức năng triển khai tiêu trùng, khử độc, thanh lý các vật dụng không thể tái sử dụng, làm sạch môi trường trước khi tạm ngưng hoạt động kinh doanh;

- Triển khai giám sát tốt công tác quản lý tài chính, dòng tiền và tập trung thu hồi công nợ, đối chiếu và xác nhận nợ, giảm tối đa số dư nợ phải thu trong giai đoạn này;

- Giám đốc chi nhánh cần nghiên cứu, tìm kiếm các giải pháp tạm thời khai thác các đối tượng khách hàng nội địa, khách hàng nước ngoài về ngay sau mùa dịch; nghiên cứu, kiến tạo sản phẩm mới, đa dạng hóa sản phẩm, nghiên cứu các chính sách bán hàng phù hợp với mùa thấp điểm, nhất là dịch vụ ẩm thực tại hai khách sạn và chi nhánh Tam Thanh.

Tại Khối Văn phòng Công ty:

Đây là giai đoạn Văn phòng Công ty khá nhiều công việc nhằm triển khai các dự án được Hội đồng quản trị phê duyệt, cũng như hỗ trợ các chi nhánh trong việc định hướng các phương án, kịch bản sẵn sàng ứng phó trong khó khăn do ảnh hưởng của dịch bệnh. Cụ thể:

- Xây dựng phương án tài chính, phương án kinh doanh, cơ cấu thị trường, phương án nhân sự phù hợp cho thời gian tạm ngưng hoạt động kinh doanh đảm bảo ổn định đời sống người lao động, chuẩn bị cho doanh nghiệp sẵn sàng bắt nhịp trở

lại kinh doanh ngay sau khi dịch bệnh tạm ổn, nhưng đảm bảo đúng quy định của pháp luật;

- Triển khai công tác quyết toán Tài chính, quyết toán Thuế năm 2019, thực hiện nộp các báo cáo đúng hạn; quyết toán Quý I năm 2020; đồng thời, kiểm soát và tham mưu sử dụng nguồn tiền phù hợp, hiệu quả;

- Chuẩn bị tốt các tài liệu và các bước công việc theo quy định để tổ chức phiên họp thường niên Đại hội đồng cổ đông công ty năm 2020 phù hợp với điều kiện thực tế mùa dịch bệnh và quy định của luật pháp.

- Triển khai và hoàn tất dự án “Xây dựng hệ thống văn bản quản trị nội bộ” tại Công ty và tại Công ty thành viên; đồng thời, tiếp tục triển khai các bước tái cấu trúc tổ chức hoạt động tại các chi nhánh, đáp ứng yêu cầu phát triển của doanh nghiệp, phù hợp với mô hình doanh nghiệp có vốn nhà nước chi phối nhưng lại thuê tập đoàn nước ngoài quản lý hoạt động kinh doanh;

- Triển khai lập phương án cải tạo Khu Du lịch Biển, đặc biệt quan tâm đến việc xây dựng lại thương hiệu (Tên gọi) phù hợp trong điều kiện cơ hội bãi tắm của Khu Du lịch biển mất dần do hiện tượng sạt lở theo định hướng của Hội đồng quản trị;

- Ưu tiên triển khai nhanh công tác sửa chữa, nâng cấp Khu Du lịch Biển và Lữ hành Hội an trong giai đoạn ngưng hoạt động kinh doanh, kịp thời đưa vào khai thác khi du lịch hồi phục;

- Triển khai các thủ tục đầu tư của Dự án “Nâng cấp Khách sạn Hội an theo tiêu chuẩn tập đoàn quản lý”, tiến hành hạng mục đầu tư 03 phòng mẫu để làm tiền đề triển khai đồng loạt vào tháng 9/2020 theo tinh thần nội dung phiên làm việc giữa Hội đồng quản trị và đại diện tập đoàn Melia.

- Tiếp tục làm việc với các ban ngành để hoàn thiện hồ sơ pháp lý về quyền sở hữu đất tại Thanh Tây, hoàn thiện nhanh thủ tục đầu tư, trên cơ sở đó, đôn đốc và xin cấp phép xây dựng dự án Dòng Sông xanh.

II. NHIỆM VỤ TRONG TÂM TRONG 6 THÁNG CUỐI NĂM 2020:

(Dự kiến với kịch bản dịch bệnh sẽ chấm dứt trong tháng 6 năm 2020)

Cần xác định sau thời gian tạm ngưng kinh doanh, thị trường du lịch sẽ chưa thể bình ổn ngay trở lại, do nhiều nguyên nhân như tài chính, tâm lý e ngại..Thị trường nội địa chắc chắn chưa khôi phục do nhu cầu du lịch hầu như giảm mạnh, học sinh lại đến trường, tình trạng thất nghiệp nhiều Bên cạnh đó, các doanh nghiệp đều đồng loạt reopening, động thái tranh giành, chia sẻ thị phần khá gay gắt, các chính sách giảm giá, khuyến mãi ... sẽ vô cùng phức tạp. Từ đó, công ty cần nhận định sẽ khó khăn hơn trong thời gian đầu và khá lâu mới bắt nhịp lại hoạt động kinh doanh bình thường.

Theo kế hoạch cải tạo, tháng 9/2020, công ty lại tiếp tục tạm ngưng đón khách tại Khách sạn Hội an, vì thế cơ hội kinh doanh của Khách sạn Hội an xem như thất bại trong những tháng cuối năm 2020.

Trong tình hình trên, Công ty đề ra các giải pháp:

Nhiệm vụ trọng tâm luôn đặt ra là **giữ uy tín, thương hiệu, đảm bảo tồn tại và phục hồi nhanh sau đợt khủng hoảng**, theo đó, các nhóm giải pháp được đề xuất:

- Luôn giữ quan hệ và duy trì tốt với các đối tác truyền thống, thường xuyên cập nhật hình ảnh, tình hình của khách sạn đến cho đối tác; xây dựng chính sách kích cầu, chính sách giá bán ngay sau mùa dịch;

- Ưu tiên củng cố bộ phận bán hàng nhằm kịp thời liên hệ, kết nối bán hàng, 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. Cố gắng giữ thị phần khách truyền thống, nghiên cứu tiếp cận thị trường mới ngay sau khi nền kinh tế hồi phục.

- Các chi nhánh kịp thời đưa vào khai thác các bộ phận phục vụ khách nội địa, nhu cầu đi lại, ẩm thực của khách tại chỗ, khai thác dịch vụ bán hàng online mạnh hơn nhằm đảm bảo việc làm cho người lao động trong điều kiện khó khăn chung.

- Ổn định tư tưởng cho người lao động trong từng giai đoạn, bố trí sắp xếp nguồn nhân sự phù hợp, tiết kiệm chi phí. Tập trung công tác đào tạo và đào tạo lại, nhất là đối với khách sạn Hội An do chuyển đổi theo tiêu chuẩn quản lý tập đoàn. Tranh thủ thời gian tạm ngưng kinh doanh, xây dựng và hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn, quy trình quản lý để đưa vào vận hành ngay khi chi nhánh hoạt động bình thường.

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

Kính thưa Quý cổ đông!

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch kinh doanh năm 2019 cũng như phương hướng nhiệm vụ kinh doanh, đầu tư năm 2020, 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 phấn 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

CÔNG TY CP DU LỊCH DỊCH VỤ HỘI AN



TÊ TIỀN DŨNG