

BÁO CÁO

ĐẠI HỘI CỔ ĐÔNG THƯỜNG NIÊN NĂM 2017

KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2017 - KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2018

Kính thưa Đại hội,

Thực hiện Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông thường niên 2016 thông qua ngày 11 tháng 04 năm 2017, Ban điều hành đã tập trung triển khai hoạt động kinh doanh đạt được những kết quả như sau:

A. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017

I. Kinh tế vĩ mô:

Năm 2017 nền tảng tăng trưởng kinh tế Việt Nam được hỗ trợ bởi các yếu tố: Kinh tế thế giới khả quan, những cải thiện về môi trường đầu tư, triển vọng hội nhập kinh tế quốc tế cũng như hoạt động sản xuất kinh doanh tiếp tục khởi sắc. Đầu năm 2017 phát huy hiệu lực, hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp Việt Nam, thông qua đó, thúc đẩy vốn đầu tư cho nền kinh tế cao hơn so với năm 2016. Dù vậy, kinh tế Việt Nam vẫn sẽ gặp nhiều khó khăn trong bối cảnh kinh tế quốc tế diễn biến phức tạp. Trong đó, nổi bật nhất là những vấn đề liên quan đến Mỹ như việc rút khỏi TPP, các chính sách bảo hộ thương mại và thuế biên giới....

II. Tình hình ngành, thị trường:

Năm 2017, ngành Du lịch đã có bức tranh tươi sáng: đón 13 triệu lượt khách quốc tế, tăng 30% so với cùng kỳ, phục vụ 73,2 triệu lượt khách nội địa, tổng thu từ khách du lịch đạt hơn 510.900 tỷ đồng, tương đương 23 tỷ đô la Mỹ. Đây có thể coi là kỳ tích tăng trưởng về tổng số khách quốc tế và mức tăng trưởng số lượng khách quốc tế trong một năm 3 triệu lượt khách so với năm 2016. Trong năm ngành Du lịch đã phối hợp tổ chức các hoạt động hưởng ứng Năm Du lịch quốc gia 2017 với chủ đề “Sắc màu Tây Bắc”, tổ chức hai Hội chợ du lịch quốc tế thường niên tại Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh và tổ chức thành công các Hội nghị quốc tế về du lịch trong năm APEC 2017. Tham gia các hội chợ du lịch quốc tế và tổ chức chương trình xúc tiến, giới thiệu du lịch Việt Nam tại các thị trường trọng điểm như: Trung Quốc, Úc, Đông Bắc Á, ASEAN, châu Âu...

Riêng tại Bến Tre: Tổng thu từ hoạt động du lịch năm 2017 đạt 1.057 tỷ đồng đạt 101% so kế hoạch, tăng 23% so cùng kỳ. Tổng lượng khách: 1.291.444 lượt, đạt 102% so kế hoạch, tăng 12% so cùng kỳ. Trong đó: khách quốc tế 550.000 lượt, đạt 100% so kế hoạch, tăng 9% so với cùng kỳ và khách nội địa 741.444 lượt đạt 104% so kế hoạch và tăng 14% so cùng kỳ.

III. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CÔNG TY:

Năm 2017 Công ty tích cực triển khai thực hiện các mục tiêu đã đề ra và đạt được kết quả như sau:

Năm 2017 Công ty có sự thay đổi từ Hợp đồng BCC sang hoạt động mô hình Tổng Công ty. Khối nhà hàng chuyển về Du lịch Bến Tre từ tháng 1 và khối lễ hành chuyển về từ tháng 3 năm 2017. Do thay đổi mô hình quản lý nên bước đầu Công ty gặp khó khăn trong công tác sắp xếp bộ máy nhân sự và áp dụng cách quản trị mới. Tuy nhiên, với sự nỗ lực hết mình của BGĐ và toàn thể CBCNV trong Công ty phấn đấu triển khai hoạt động kinh doanh năm 2017 đạt được các mục tiêu như sau:

- Đảm bảo tuân thủ theo bộ quy trình SOP dành cho khối nhà hàng khách sạn.
- Thực hiện đồng bộ CIP nhận diện thương hiệu theo quy chuẩn.
- Tuyển nhân sự theo đúng định biên, quản lý quỹ lương, thưởng không vượt kế hoạch và 100% nhân sự tham dự các lớp đào tạo kỹ năng mềm.
- Trong năm không có xảy ra tranh chấp và xử lý vi phạm.

IV. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017.

DVT: triệu đồng

CHỈ TIÊU	KH 2017	TH 2017	% TH/KH	TH 2016	% TH/CK
Doanh thu thuần	59.896	66.440	111%	123.890	54%
Lợi nhuận trước thuế	501	640	128%	1.482	43%
Lợi nhuận sau thuế	100	141	141%	307	46%

- Trong năm 2017, doanh thu Công ty đạt 66,44 tỷ đồng, vượt 11% KH do hoạt động của mảng Nhà hàng đạt tốt và đạt 54% so với cùng kỳ, doanh thu giảm mạnh so cùng kỳ do năm 2016 có doanh thu xuất bán hộ cho Trung tâm thương mại 77 tỷ.
- Lợi nhuận trước thuế đạt 640 triệu đồng, vượt 28% so KH, đạt 43% so cùng kỳ. Để hoạt động kinh doanh mang lại hiệu quả cao nhất, trong năm Công ty quản lý tốt các khoản chi phí như: Chi thưởng, du lịch và đồng phục thấp so KH. Hạn chế mua sắm tài

sản công cụ dụng cụ, chỉ mua sắm khi thật cần thiết và tiết giảm chi phí quản lý doanh nghiệp đã góp phần vượt chỉ tiêu lợi nhuận năm 2017.

V. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG TRỌNG TÂM CỦA CÔNG TY

1) Đối với các hoạt động lõi của Công ty:

Năm 2017 Công ty không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách. Tập trung củng cố nhân sự để ổn định hoạt động. Thường xuyên bảo trì bảo dưỡng cơ sở vật chất để đảm bảo điều kiện phục vụ khách. Tăng cường công tác bán hàng để quảng bá và giới thiệu các sản phẩm dịch vụ đến du khách. Quản lý chặt chẽ chi phí để kinh doanh đạt hiệu quả. Đa dạng dịch vụ và điều chỉnh giá cả phù hợp với thị trường. Xúc tiến đầu tư 02 dự án để nâng cao năng lực kinh doanh.

- *TTC Palace Bến Tre:*

Tổ chức thực hiện các tiệc lớn mang tính chất sự kiện như: Hội nghị Xúc tiến đầu tư ngày 20/7/2017 với sự chủ trì của Thủ tướng Chính phủ, tổ chức thành công sự kiện Triển lãm cưới, tiệc Buffet Trung thu; Buffet Halloween. Hội nghị khách hàng Việt Nam Chất lượng cao (BSA) và Hội nghị khách hàng của các Công ty Bảo hiểm...Nhà hàng Bolero thực hiện chương trình khuyến mãi hàng tháng để thu hút khách. Thường xuyên thay đổi thực đơn, giới thiệu món mới như: Bê thui, hải sản tươi sống ...với các cách chế biến mới lạ. Tổ chức chương trình giao lưu âm nhạc Bolero vào thứ Năm và thứ Bảy hàng tuần, tạo sân chơi giao lưu và thu hút một lượng lớn khách hàng tham gia.

Phối hợp tốt với Phòng KDDT Tổng Công ty trong việc triển khai các chương trình kinh doanh, tổ chức các sự kiện và các ngày lễ kỷ niệm trong năm như: Ngày 8/3, Vu Lan, Trung Thu, ngày Phụ Nữ Việt Nam, Noel...Rà soát các khoản mục chi phí và phân tích P&L để tìm ra các nguyên nhân phát sinh chi phí từ đó có các giải pháp khắc phục nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh. Tập trung đào tạo đội ngũ kế thừa, có chính sách ưu đãi cho những nhân sự thời vụ làm việc hiệu quả, gắn bó lâu dài với đơn vị. Thường xuyên xin ý kiến khách hàng, kiểm tra nghiệp vụ và cung cách phục vụ đội ngũ nhân viên, kiểm tra 5S sau tiệc để khắc phục những sai sót nhằm duy trì tốt chất lượng dịch vụ.

- *Nhà hàng Nội TTC:*

Tiến hành củng cố nhân sự để nâng cao năng lực quản lý điều hành đơn vị. Duy trì các món ăn đặc trưng và nghiên cứu các món ăn mới để thu hút khách. Tiến hành bảo trì bảo dưỡng cơ sở vật chất để tránh xuống cấp. Phối hợp với các đơn vị trong công ty tham gia các hội chợ ẩm thực để giới thiệu các sản phẩm dịch vụ đến du khách. Tiếp thị các hãng lữ hành để đưa khách về sử dụng dịch vụ tại nhà hàng. Thực hiện các tiệc Outside để tăng nguồn thu.

- *Đối với các đơn vị nhà hàng khác:*

Tham gia Ẩm thực Đất Phương Nam tại Khu du lịch Đầm Sen kết quả được giải nhì món ăn và gian hàng, tham gia thành công Ẩm thực trong Tuần lễ Văn hóa Du lịch tỉnh Bến Tre lần thứ hai. Nghiên cứu thị trường để xây dựng giá bán phù hợp. Thường xuyên tập huấn để nâng cao tay nghề chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên phục vụ. Bổ sung phong phú thực đơn tiệc, Alacart.

Nhằm tập trung nguồn lực vào lĩnh vực kinh doanh chính để nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực nhà hàng khách sạn và lữ hành,

Công ty ngưng hoạt động kinh doanh Nhà hàng Đông Châu chuyển sang mô hình cho thuê tài sản.

- Đối với đơn vị Lữ hành:

Triển khai chương trình hành động để thực hiện chỉ tiêu kế hoạch năm 2017. Di dời văn phòng về TTC Palace tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng đến giao dịch. Hoàn thành việc nâng chất tour Ba Lai. Tiến hành ký kết các hợp đồng tour Inbound với các hãng Lữ hành mới. Gặp gỡ khách hàng truyền thống để giới thiệu chào bán các chương trình du lịch. Ký lại các hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ tuyến Mekong Bến Tre. Phục hồi lại nguồn khách trong năm đã mời được một số hãng lữ hành truyền thống đưa khách về tham quan Bến Tre.

2) Hoạt động chức năng của Công ty:

- Quán triệt toàn thể CBNV về việc tuân thủ các quy trình, quy định. Sử dụng hiệu quả Eoffice trong việc thực hiện các tờ trình và quản lý công việc. Thực hiện tốt công tác cử và tiếp nhận cán bộ lưu động, để giao lưu học hỏi và trao đổi các kinh nghiệm làm việc giữa các đơn vị. Thực hiện công tác giám sát, kiểm tra thường xuyên hiện trạng trang thiết bị, cơ sở hạ tầng nhằm hạn chế tối đa các hư hỏng, rủi ro dẫn tới phát sinh các chi phí ngoài kế hoạch. Thực hiện công tác lưu động theo điều động từ Tổng Công ty nhằm học hỏi kinh nghiệm sales, trải nghiệm thực tế sản phẩm dịch vụ của các Công ty thành viên và đóng góp ý kiến phát triển dịch vụ. Chuẩn bị nguồn vốn cho các dự án đầu tư và quản lý chặt chẽ các khoản chi phí nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh.

3) Công tác quản lý dự án:

+ *Dự án Khu nghỉ dưỡng Mekong:* Thực hiện các thủ tục pháp lý như: Thay đổi Giấy chứng nhận đầu tư; xin cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Giấy phép xây dựng. BQLDA tiến hành ký hợp đồng Thiết kế và lập dự toán thi công công trình, thi công các gói thầu giai đoạn chuẩn bị đầu tư như: Phá dỡ công trình hiện hữu, xây dựng tường rào, cầu Rạch Gò Đàng, xây dựng Khu A..... Tuy nhiên do chủ trương thay đổi Concept nên phải tiến hành ký kết hợp đồng với Toàn Thịnh Phát Trẻ để thiết kế và lập lại dự toán công trình.

+ *Dự án Văn phòng Bến Tre:* Thực hiện các thủ tục pháp lý thay đổi Giấy chứng nhận đầu tư; Xin cấp Giấy phép xây dựng. Tiến hành thiết kế và lập dự toán công trình. Thi công ép cọc và lựa chọn nhà thầu thi công gói thầu xây dựng phần khung, hoàn thiện, M&E, cảnh quan, hạ tầng.

B. ĐỊNH HƯỚNG & GIẢI PHÁP HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2018

I. DỰ BÁO TÌNH HÌNH KINH TẾ VĨ MÔ.

Dự báo tình hình năm 2018 kinh tế thế giới tăng trưởng cao hơn năm 2017 nhưng không đồng đều và còn nhiều rủi ro. Những khó khăn mới có thể xuất hiện tác động giảm tăng trưởng trong năm 2018: Động lực tăng trưởng dựa vào yếu tố như khai thác dầu khí, than, đóng góp của Samsung, Formosa, kiều hối,... đều đã được tận dụng trong năm 2017 và khó có khả năng có mức tăng bất phá. Du địa cho chính sách tài khóa và tiền tệ hạn hẹp, khả năng huy động vốn cho đầu tư phát triển có khả năng gặp khó khăn do đã trải qua đỉnh tăng trưởng của năm 2017. Trước tình hình chung của thế giới và khu vực và tình hình trong nước được dự báo tiếp tục diễn biến phức tạp, khó lường, Chính phủ đã đề ra mục tiêu tổng quát trong kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2018 của Việt Nam. Trọng tâm phát triển kinh tế - xã hội trong năm 2018 được xác định nhất quán là “bảo đảm ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, tạo nền tảng ổn định để phát triển kinh tế”. Đồng thời, chuyển dần sang hướng đẩy mạnh triển khai nhiệm vụ cơ cấu lại nền kinh tế và thực hiện 3 đột phá chiến lược để tạo động lực tăng trưởng mới, qua đó tác động trở lại, tạo sự ổn định kinh tế vĩ mô ở quy mô và trình độ cao hơn.

Hiện nay du lịch Việt Nam đang đứng trước vận hội mới với việc thời gian qua đoạt được nhiều giải thưởng quốc tế uy tín, được thế giới biết đến nhiều hơn... Đây là kết quả của một quá trình, đặc biệt là trong 2 năm vừa qua với một loạt các hoạt động như: miễn visa cho một số thị trường, triển khai visa điện tử, đổi mới công tác xúc tiến quảng bá ... Tất cả đã góp phần tạo nên thương hiệu của du lịch Việt Nam.

Năm 2018 tỉnh Bến Tre tập trung triển khai thực hiện Chương trình hành động số 22/CTr-TU của Tỉnh ủy và Kế hoạch 4573/KH-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị. Tiếp tục tổ chức thực hiện có hiệu quả Đề án Phát triển thương mại, dịch vụ và du lịch tỉnh Bến Tre giai đoạn 2016 – 2020. Tổng thu từ khách du lịch: 1.311 tỷ đồng, tăng 24% so cùng kỳ. Tổng khách du lịch: 1.472.000 lượt khách, tăng 14% so cùng kỳ (Trong đó: khách quốc tế 643.000 lượt khách, khách nội địa 829.000 lượt).

Với những dự báo tình hình kinh tế vĩ mô và tình hình hoạt động kinh doanh du lịch trong nước và tỉnh Bến Tre. Năm 2018 Công ty đề ra kế hoạch kinh doanh gồm các chỉ tiêu cụ thể như sau:

II. KẾ HOẠCH KINH DOANH VÀ NGÂN SÁCH

Phấn đấu đạt mục tiêu kinh doanh năm 2018 như sau:

- Doanh thu thuần: **80.451 triệu đồng.**
- Lợi nhuận trước thuế: **703 triệu đồng.**

III. CÁC NHÓM GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM ĐỂ HOÀN THÀNH MỤC TIÊU CÔNG TY 2018.

❖ Nhà hàng:

- Giữ vững và gia tăng chất lượng dịch vụ: Duy trì khảo sát ý kiến khách hàng nắm bắt kịp thời những góp ý và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu khách hàng. Huấn luyện nhân sự theo định kỳ nhằm nâng cao tay nghề và giữ vững chất lượng dịch vụ. Duy trì thực hiện hiệu quả quy trình 5S.

- Phát triển món ăn mới thường xuyên theo mùa nhất là các món ăn đồng quê phù hợp nhu cầu hiện tại của khách. Xây dựng thực đơn và chính sách giá, chào bán đến các công ty Lữ hành nhận khách tour và các đoàn học sinh về nguồn ngoài tỉnh.
- Tiếp tục thực hiện các chương trình khuyến mãi, hậu mãi cho khách hàng và áp dụng các chính sách chăm sóc hàng thường xuyên và khách hàng tiềm năng, tổ chức các chương trình ưu đãi trọn gói. Cử cố bộ phận bếp, phân công kiểm tra chặt chẽ chất lượng nguyên liệu đầu vào và món ăn trước khi xuất bán cho khách.
- Kiểm soát hoạt động kinh doanh trên cơ sở tuân thủ tất cả các quy chế, quy trình, quy định đã ban hành.
- Tiếp tục thực hiện các chương trình khuyến mãi, hậu mãi cho khách hàng và áp dụng các chính sách chăm sóc hàng thường xuyên và khách hàng tiềm năng, tổ chức các chương trình khuyến mãi giảm giá mùa thấp điểm, chương trình ưu đãi trọn gói.
- Kiểm soát hàng hóa, nguyên liệu đầu vào đảm bảo chất lượng giá cả phù hợp, linh hoạt trong giá bán, góp phần nâng cao hiệu quả. Kiểm soát, tiết giảm chi phí không cần thiết.
- Thường xuyên kiểm tra bảo trì sửa chữa, nâng cấp cơ sở vật chất máy móc thiết bị để tránh xuống cấp, lên kế hoạch bảo trì bảo dưỡng kịp thời giảm thiểu các khoản hao phí.

❖ **Lữ hành:**

- Khai thác tốt tour Ba Lai, chỉnh trang phương tiện phục vụ khách như: đồ lớn, đồ chèo, xe Lambro,...đảm bảo sạch đẹp, lưu ý áo phao đầy đủ và an toàn khi phục vụ khách.
- Định kỳ tổ chức họp góp ý, thông tin về những phản hồi của khách hàng để phục vụ tour ngày càng tốt hơn. Thường xuyên trao đổi nghiệp vụ hướng dẫn viên.
- Tiếp tục liên kết, đầu tư, hợp tác các dịch vụ, nhà cung cấp theo quy chuẩn của Công ty nhằm đáp ứng theo yêu cầu của các đối tác khách hàng nội địa và Quốc tế.

❖ **Văn phòng:**

- Triển khai ứng dụng Eoffice, task công việc một cách hiệu quả giúp nâng cao chuyên môn và tiết kiệm thời gian.
- Quán triệt tuân thủ các quy định, chỉ thị từ Lãnh đạo Tổng Công ty: Văn hóa TTC, nhập xuất tồn kho,...
- Tiếp tục ban hành một số quy trình, hướng dẫn liên quan đến công tác hành chính quản trị theo văn bản khung của Tổng Công ty.
- Tiếp tục tuyển bổ sung nhân sự còn thiếu hoặc nhân sự thay thế do nghỉ việc theo định biên nhân sự được duyệt, đồng thời bộ phận nhân sự phối hợp với các đơn vị kiểm soát định biên nhân sự đã được duyệt để có kế hoạch tuyển dụng phù hợp
- Rà soát, kiểm tra định kỳ các hạng mục cơ sở hạ tầng; lên kế hoạch bảo trì bảo dưỡng kịp thời giảm thiểu các khoản hao phí.
- Tăng cường công tác mua hàng tập trung về đầu mối Công ty nhằm tiết giảm chi phí. Kiểm soát giá đầu vào của tất cả các mặt hàng hóa tiêu dùng, NVL...
- Bộ phận kế toán tăng cường công tác củng cố và xây dựng đội ngũ kế toán chuyên nghiệp.
- Kiểm soát các chỉ tiêu kế hoạch để điều hành kế hoạch có hiệu quả; Nhận diện rủi ro để điều chỉnh kế hoạch phù hợp nhằm hoàn thành kế hoạch đề ra
- Tăng cường công tác kiểm soát các khoản chi phí, quản lý dòng ngân hiệu quả; Tiết kiệm trong chi tiêu và quản lý chặt chẽ chi phí sản xuất kinh doanh.

- Rà soát và xử lý công nợ đúng theo quy trình; giải quyết dứt điểm các khoản nợ khó đòi để tăng dòng quay vốn.
- Tập trung chuẩn bị kế hoạch dòng tiền cho các dự án; Kiểm soát tiến độ và giải ngân theo tiến độ của dự án.

❖ **Kiểm soát nội bộ:**

- Kiểm soát nội bộ ngoài việc tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát các cơ sở trực thuộc Công ty về nghiệp vụ, tính tuân thủ chặt chẽ các quy định của pháp luật, Điều lệ, các quy định, quy chế của Công ty mà cần phải giám sát, kiểm tra, kiểm soát toàn diện hoạt động của Công ty (về vệ sinh đơn vị, an toàn vệ sinh lao động, phong cách, thái độ phục vụ nhân viên, ...) để hỗ trợ Ban điều hành thực hiện.
- Kiểm soát nội bộ tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát chặt chẽ các đơn vị kinh doanh để tránh rủi ro, thất thoát xảy ra; kiểm tra các đơn vị kinh doanh việc thực hiện các quy chế, quy định, quy trình nghiệp vụ đã ban hành.

❖ **Đối với công tác quản lý dự án:**

- *Dự án Khu nghỉ dưỡng Mekong:* Hoàn thành thi công khu A đưa vào hoạt động, hoàn thành công tác thiết kế và lập dự toán. Xin lại giấy phép xây dựng. Lập hồ sơ mời thầu và ký hợp đồng thực hiện các gói thầu theo kế hoạch đấu thầu. Giám sát công tác thi công để triển khai dự án đúng tiến độ.
- *Dự án Văn phòng Bến Tre:* Tiến hành lựa chọn nhà thầu và ký hợp đồng thi công tất cả các gói thầu còn lại. Giám sát công tác thi công để đảm bảo thi công đạt chất lượng, với chi phí phù hợp và đúng tiến độ. Phấn đấu hoàn thành dự án đưa vào khai thác cuối tháng 12 năm 2018.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh năm 2017 của Công ty cổ phần Du lịch Bến Tre định hướng hoạt động năm 2018 và các giải pháp thực hiện, Ban điều hành xin báo cáo trước Đại hội.

GIÁM ĐỐC

LÊ CHÍ LINH