

Hội An, ngày 22 tháng 03 năm 2022

**BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC  
VỀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2021  
VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NĂM 2022**

**Kính gửi: Đại hội đồng cổ đông Công ty CP Du lịch - Dịch vụ Hội An  
Hội đồng quản trị Công ty CP Du lịch - Dịch vụ Hội An**

- Căn cứ Điều lệ Tổ chức hoạt động của Công ty;
- Căn cứ Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông thường niên 2021, các Nghị quyết của Hội đồng quản trị công ty,

Ban Điều hành công ty kính báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ kinh doanh năm 2021 và phương hướng kế hoạch năm 2022 như sau:

**PHẦN A:**

**ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN NHIỆM VỤ NĂM 2021**

**I. TỔNG QUAN**

Khép lại năm 2020 với nhiều khó khăn do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, bước sang năm 2021 trong tình hình dịch bệnh vẫn chưa được kiểm soát, các chuyến bay thương mại vẫn chưa khai thác, đa số các quốc gia trên toàn cầu vẫn tiếp tục đóng cửa biên giới để tập trung cho công tác chống dịch. Làn sóng Covid-19 lần thứ ba và tư năm 2021 khiến ngành Du lịch Việt Nam tiếp tục chịu ảnh hưởng nặng nề. Hoạt động của ngành Du lịch bị tê liệt, hàng loạt các Khách sạn, nhà hàng, các hãng Lữ hành đóng cửa, thậm chí phải nộp hồ sơ xin phá sản.

Công ty CP Du lịch - Dịch vụ Hội An cũng không tránh khỏi vòng xoáy từ sự tác động của dịch bệnh, là năm thứ 2 công ty tiếp tục thu hẹp quy mô kinh doanh, chấp nhận duy trì hoạt động công ty nhằm giảm thiểu tình trạng hư hỏng, xuống cấp của tài sản và tiếp tục kinh doanh lỗ, tình hình tài chính ngày càng khó khăn do dòng tiền vào không đủ bù đắp chi phí, các dự án dở dang đều tạm thời dừng triển khai.

**II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH**



CHỈ TIÊU	NĂM 2020	NĂM 2021		SO SÁNH	
		KẾ HOẠCH	THỰC HIỆN	KH	CK
<b>DOANH THU</b>					
KHÁCH SẠN HỘI AN	-18,313,377,154	5,653,000,000	12,089,840,761	213.87	66.02
KHU DU LỊCH BIÊN HỘI AN	12,539,483,080	9,845,786,000	11,659,423,850	118.42	92.98
KHU DU LỊCH BIÊN TAM THANH	2,203,277,287	3,956,917,108	1,404,137,151	35.49	63.73
CỘNG BÁO CÁO RIÊNG	33,056,137,521	19,455,703,108	25,153,401,762	129.29	76.09
CÔNG TY TNHH MTV LỮ HÀNH	5,988,911,129	8,005,500,000	1,542,261,670	19.27	25.75
<b>CỘNG BÁO CÁO HỢP NHẤT</b>	<b>39,045,048,650</b>	<b>27,461,203,108</b>	<b>26,695,663,432</b>	<b>97.21</b>	<b>68.37</b>
<b>LỢI NHUẬN HOẠT ĐỘNG</b>					
KHÁCH SẠN HỘI AN	(326,512,781)	(1,197,520,000)	231,885,546	-19.36	-71.02
KHU DU LỊCH BIÊN HỘI AN	(2,316,227,846)	(899,127,000)	17,257,704	-1.92	-0.75
KHU DU LỊCH BIÊN TAM THANH	(1,641,669,198)	(1,439,515,728)	(2,039,944,856)	141.71	124.26
CỘNG BÁO CÁO RIÊNG	(4,284,409,825)	(3,536,162,728)	(1,790,801,606)	50.64	41.80
CÔNG TY TNHH MTV LỮ HÀNH	(947,282,874)	208,990,900	(773,537,221)	-370.13	81.66
<b>CỘNG BÁO CÁO HỢP NHẤT</b>	<b>(5,231,692,699)</b>	<b>(3,327,171,828)</b>	<b>(2,564,338,827)</b>	<b>77.07</b>	<b>49.02</b>
<b>TỔNG HỢP</b>					
<b>LỖ TRƯỚC KHẤU HAO</b>	<b>(14,496,611,876)</b>	<b>(18,427,627,874)</b>	<b>(14,638,437,404)</b>	<b>79.44</b>	<b>100.98</b>
<b>KHẤU HAO</b>	<b>10,270,890,734</b>	<b>6,822,109,956</b>	<b>6,344,565,468</b>	<b>93.00</b>	<b>61.77</b>
<b>LỖ SAU KHẤU HAO (Hợp nhất)</b>	<b>(24,767,502,610)</b>	<b>(25,249,737,830)</b>	<b>(20,983,002,872)</b>	<b>83.10</b>	<b>84.72</b>
<i>BÁO CÁO RIÊNG</i>	<i>(22,516,549,911)</i>	<i>(24,350,432,330)</i>	<i>(19,857,835,113)</i>	<i>81.55</i>	<i>88.19</i>
<i>BÁO CÁO CTY TNHH MTV LỮ HÀNH</i>	<i>(2,250,952,699)</i>	<i>(899,305,500)</i>	<i>(1,125,167,759)</i>	<i>125.12</i>	<i>49.99</i>

### **Ghi chú:**

*Kế hoạch 2021 của KSHA thấp do dự kiến đóng cửa từ quý III để cải tạo, tuy nhiên, HĐQT đã dừng triển khai dự án ;BDH Công ty đã điều chỉnh tăng KHKD quý IV nhưng chỉ giao nội bộ làm cơ sở để chi nhánh phân đấu.*

*Lợi nhuận hoạt động của KSHA cao hơn KDLB do: Không có Lương GM (Kiêm nhiệm, hạch toán tại VP Công ty) ; năm 2020, chi phí quảng cáo tiếp thị của KSHA do Tập đoàn triển khai và hạch toán sau GOP.*

### **1. Đối với hoạt động kinh doanh của các chi nhánh trực thuộc công ty**

Xác định thị trường nội địa là thị trường chính trong năm 2021, công ty tập trung nguồn lực để khai thác doanh thu, chú trọng mảng doanh thu ẩm thực. Tuy nhiên, chỉ có Khách sạn Hội An hoạt động hiệu quả trong việc khai thác Hội nghị, Hội thảo và dịch vụ tiệc cưới, Cafe shop, ... nhờ vào vị trí gần trung tâm, các chi nhánh còn lại gặp nhiều khó khăn do quá xa khu trung tâm. Từ ngày 27/01/2021, dịch bùng phát tại Bắc Giang và tiếp đến là đợt dịch cuối tháng 04/2021 tại các tỉnh phía Nam và nhất là tại TP Hồ Chí Minh ảnh hưởng nhiều đến hoạt động kinh doanh của toàn công ty. Khu Du lịch Biển Hội An và Khu Du lịch Nghỉ dưỡng Tam Thanh hầu như không thể khai thác được doanh thu ẩm thực mặc dù đã cố gắng mở thêm dịch vụ Cafe shop để phục vụ khách địa phương.

Trước tình hình đó, được sự thống nhất của HĐQT, Khu Du lịch Biển Hội An đã hoàn tất các thủ tục để chuyển sang đón công dân Việt Nam hồi hương, cách ly có thu phí kể từ cuối tháng 06/2021, tiếp đến là Khách sạn Hội An (Tháng 07/2021). Đây là giải pháp tạm thời hiệu quả trong giai đoạn này. Dịch vụ này tuy tỷ suất lợi nhuận không cao nhưng đã góp phần tăng doanh thu, giải quyết việc làm cho người lao động kể cả lao động đang tạm hoãn hợp đồng và giảm thiểu tối đa sự

xuống cấp của khối tài sản lưu trú; góp phần hạn chế lỗ từ hoạt động kinh doanh, nhất là giai đoạn doanh thu tăng cao vào những tháng cuối năm 2021.

Chi nhánh Tam Thanh vốn dĩ hoạt động kinh doanh không hiệu quả nhiều năm liền và nay do dịch bệnh nên càng khó khăn hơn.

Năm 2021, toàn công ty tiếp tục tăng cường các biện pháp tiết kiệm, cắt giảm chi phí các khoản chi phí chưa thực sự cần thiết, sử dụng hiệu quả dòng tiền trong kinh doanh, hạn chế tối đa lỗ kinh doanh.

## **2. Hoạt động kinh doanh của công ty thành viên**

Năm 2021, Công ty TNHH MTV Lữ hành Hội An kỳ vọng sẽ khai thác được phân khúc thị trường nội địa, du lịch gần nhà. Tuy nhiên, từ sau tháng 04/2021, thị trường du lịch nội địa cũng không thể khai thác. Các dịch vụ liên quan đến lữ hành như: Tổ chức tour, vận chuyển, bán vé máy bay, tham quan Cù Lao Chàm, Trà Quế;... đều không có khách. Công ty đã mạnh dạn xin chủ trương tổ chức nối tour đưa công dân hồi hương; tuy nhiên, do nhiều nguyên nhân chủ quan, khách quan, công ty không thực hiện được dịch vụ này. Năm 2021, công ty đã tiếp tục giảm nhân sự, chuyển hướng kinh doanh cafe shop nhằm giải quyết việc làm cho NLD và đội ngũ trưởng bộ phận.

Lỗ từ hoạt động kinh doanh của Lữ hành: 1.821.453.938đ

Lợi nhuận từ hoạt động bán thanh lý tài sản và lãi tài chính: 696.286.179đ

## **3. Đánh giá chung**

Năm 2021 là năm thứ hai công ty chịu sự tác động lớn của đại dịch Covid-19. Mặc dù đã cắt giảm đối đa các khoản chi phí, tiếp tục thỏa thuận tạm hoãn hợp đồng hoặc thỏa thuận chấm dứt hợp đồng lao động với đại đa số NLD; cắt giảm ngày công, cắt giảm các chế độ nhân viên khác. Tuy nhiên, trong điều kiện không có doanh thu, các khoản định phí như: Khấu hao, phân bổ công cụ dụng cụ, chi phí duy trì hoạt động của bộ máy quản lý và đội ngũ nhân sự chủ chốt cũng là yếu tố ghi nhận lỗ kinh doanh. Khoản chi phí tiền thuê đất tăng đột biến (Gấp 5 lần so 2020) là nguyên nhân làm tăng lỗ của công ty trong năm 2021. Về khoản này, công ty đã cùng nhiều doanh nghiệp trên địa bàn nhiều lần kiến nghị đến các cấp lãnh đạo, các Sở, Ban, Ngành của Tỉnh nhưng từ tháng 04/2021 đến nay vẫn chưa có kết quả.

## **III. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CÔNG TÁC ĐẦU TƯ**

Ngay từ đầu Quý I năm 2021, Ban Quản lý dự án cải tạo nâng cấp Khách sạn Hội An đã tiếp tục triển khai các công việc để hoàn tất việc thiết kế toàn công trình; triển khai hoàn thành 03 gói thầu nâng cấp cải tạo 03 phòng mẫu làm cơ sở cho việc lập lại dự toán đầu tư. Sau phiên họp thường niên ĐHCĐ công ty, do tình hình dịch bệnh kéo dài ảnh hưởng đến tài chính của công ty, HĐQT đã quyết định dừng triển khai dự án. Theo đó, Ban QLDA cũng đã triển khai các thủ tục nghiệm thu, thẩm định dự toán, tiến hành quyết toán các hợp đồng đã triển khai. Đã bàn giao 03 phòng mẫu cho KSHA khai thác, đồng thời hoàn tất các thủ tục nghiệm

thu, quyết toán, kiểm toán hạng mục cải tạo 3 phòng mẫu, Hợp đồng tư vấn thiết kế.

Công ty TNHH MTV Lữ hành Hội An triển khai công tác khảo sát, lập dự toán và tiến hành thẩm định dự án nâng cấp Nhà hàng tại Làng rau Trà Quế. Tuy nhiên, do nhiều thay đổi, và khả năng quản lý đầu tư tại Công ty Thành viên chưa đáp ứng được yêu cầu nên tháng 10/2021, HĐQT Công ty Lữ hành đã quyết định chuyển giao về công ty Mẹ hỗ trợ công tác triển khai đầu tư các HM tại Lữ hành Hội An. Đồng thời, HĐQT Lữ hành Hội An đã quyết định tạm dừng nâng cấp NH Trà Quế (Phương án đầu tư nhà hàng 01 tầng), chuyển lại Phương án đầu tư nhà hàng 02 tầng; trước mắt, tập trung hoàn tất thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất từ nhà ở sang đất kinh doanh để đảm bảo thủ tục pháp lý, đồng thời, xin cấp phép xây dựng. Hỗ trợ công ty TNHH MTV Lữ hành Hội An lập thiết kế dự toán và phương án đầu tư kinh doanh Cafe Shop theo 02 phương án: Ngắn hạn và dài hạn đã được HĐQT phê duyệt. Theo đó, đã triển khai một số bước công việc, đảm bảo điều kiện phục vụ trong đợt Tết Âm lịch.

Triển khai sửa chữa, bảo trì các hạng mục: Nâng cấp hệ thống camera, HT wifi, triển khai công tác bảo trì, bảo dưỡng hệ thống điện, nước, điều hòa, sơn chống thấm các sàn, sửa mái ngói nhà hàng, SC các cụm biệt thự tại Tam Thanh nhằm hạn chế tình trạng xuống cấp do lâu ngày không vận hành; đồng thời, đáp ứng yêu cầu phục vụ khách cách ly. Tổng kinh phí của hoạt động này trong năm 2021 là: 354 triệu chiếm 1,4% trên doanh thu (Đảm bảo không vượt mức ngân sách kế hoạch, KH: 3.5% trên doanh thu).

#### **IV. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ ĐIỀU HÀNH**

Triển khai Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông, Nghị quyết Hội đồng quản trị phù hợp với thực tế công tác điều hành tại công ty. Ban Điều hành công ty luôn chủ động xử lý vướng mắc trong thực tế, kịp thời báo cáo, đề xuất và xin ý kiến chỉ đạo kịp thời của HĐQT trong quá trình quản lý điều hành, nhất là giai đoạn dịch bệnh bùng phát ảnh hưởng khá lớn đến nhiều dự án của công ty. Trong điều kiện dịch bệnh diễn biến phức tạp nhưng trong năm 2021, công ty đã tổ chức thành công phiên họp thường niên Đại hội đồng cổ đông công ty.

Đối với việc chấp hành công tác quản trị DN niêm yết: Dù nhân sự phụ trách công tác quản trị công ty, thư ký HĐQT hoạt động theo cơ chế kiêm nhiệm nhưng trong năm 2021 công ty đã triển khai đầy đủ các quy định về quản trị công ty niêm yết, tiến hành soát xét và điều chỉnh Điều lệ công ty phù hợp với Luật Doanh nghiệp 2020; biên soạn bổ sung Quy chế nội bộ về quản trị công ty, Quy chế Tổ chức hoạt động của Hội đồng quản trị, Quy chế Tổ chức hoạt động của Ban Kiểm soát theo quy định của Nghị định 155/2020/NĐ-CP ngày 31/12/2020 của Chính phủ. Tham mưu và đề xuất HĐQT thành lập Ban kiểm toán nội bộ, biên soạn Quy chế kiểm toán nội bộ và triển khai phối hợp cùng kiểm toán AFA hoàn thành Báo cáo Kiểm toán nội bộ năm 2021.

Công tác quan hệ cổ đông, công bố thông tin luôn được công ty chú trọng và tuân thủ theo quy định của pháp luật. Trong năm 2021, việc chấp hành các báo cáo

định kỳ, các văn bản giải trình (Do công ty lỡ nên cổ phiếu HQT bị đưa vào diện cảnh báo, diện kiểm soát) luôn được công ty chú trọng và hoàn thành đúng thời gian quy định.

**Công tác quản trị tài chính:** Ban Điều hành đã thường xuyên chỉ đạo thực hiện tốt công tác quản lý tài chính; cân đối sử dụng dòng tiền linh hoạt đảm bảo việc duy trì hoạt động kinh doanh tại các chi nhánh và hoạt động quản lý công ty. Chú trọng công tác thu hồi công nợ. Tăng cường công tác kiểm soát và cắt giảm chi phí, tiếp tục đàm phán để điều chỉnh đơn giá cung cấp dịch vụ thường xuyên như: Dịch vụ Internet, truyền hình, bảo trì phần mềm, bảo trì thang máy,... Làm việc với các cấp lãnh đạo để xin điều chỉnh giảm đơn giá thuê đất kỳ thuế 2021-2025. Công ty luôn thực hiện đầy đủ các quy định về quản trị tài chính đối với công ty cổ phần nghiêm ngặt.

**Công tác nhân sự:** Thực hiện định hướng của Hội đồng quản trị về công tác nhân sự, Công ty vẫn tiếp tục tạm hoãn hợp đồng với đại đa số người lao động, đồng thời, tạo điều kiện việc làm và thu nhập cho NLĐ thông qua hình thức thuê công nhật khi phát sinh dịch vụ. Trong năm 2021, công ty đã điều chỉnh thỏa ước lao động tập thể các nội dung liên quan về phúc lợi NLĐ như: cắt giảm chi phí đồng phục, cơm ca, không áp dụng các chính sách phúc lợi khác ngoài quy định của pháp luật như: chi hỗ trợ thâm niên, chi giặt là đồng phục, chi tham quan, ...

Tổng số lao động toàn công ty đến 31/12/2021 là 115 lao động, bằng 94% so cùng kỳ 2020, bằng 27% so cùng kỳ 2019.

Ngoài ra, công ty cũng thường xuyên cập nhật các chính sách hỗ trợ của Chính phủ, kịp thời hoàn tất các thủ tục đảm bảo cho NLĐ nhận tiền hỗ trợ, phần nào giải quyết khó khăn cho NLĐ.

## **PHẦN B:**

### **KẾ HOẠCH VÀ GIẢI PHÁP NĂM 2022**

#### **I. NHẬN ĐỊNH TÌNH HÌNH**

##### **1. Tình hình thị trường**

Quyết định mở cửa du lịch quốc tế chính thức từ ngày 15/03/2022 sau hơn 2 năm bị ảnh hưởng của đại dịch Covid 19, cùng với chủ trương miễn thị thực một số nước là thị trường du lịch tiềm năng và các giải pháp quyết liệt nhằm phục hồi du lịch của Chính phủ, ... là cơ hội vàng để phục hồi du lịch, thu hút khách du lịch quốc tế đến Việt Nam.

Năm Du lịch quốc gia 2022 với chủ đề “Quảng Nam - Điểm đến du lịch xanh” là sự kiện văn hóa, du lịch tiêu biểu có quy mô quốc gia và mang tầm quốc tế với chuỗi hoạt động diễn ra xuyên suốt cả năm, đây là cơ hội để Quảng Nam kích cầu du lịch, lấy lại đà tăng trưởng.

Đô Thị Cổ Hội An không những là điểm đến điểm đến yêu thích của khách du lịch nội địa mà còn thu hút thị trường khách du lịch quốc tế truyền thống và bền

vững như Âu, Úc, Mỹ,... cũng như các thị trường mới nổi như Hàn Quốc, Trung Quốc, Thái Lan, Ấn Độ, Singapore, Mã Lai,...

Du lịch, dịch vụ vẫn là ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh Quảng Nam nói chung và thành phố Hội An nói riêng. Các giải pháp đồng bộ đang được triển khai để phát triển du lịch Hội An theo hướng bền vững, thân thiện với môi trường, du lịch xanh sẽ là yếu tố khác biệt nhằm thu hút khách đến với Hội An.

## **2. Tình hình công ty**

Tình trạng cơ sở vật chất: Đã xuống cấp sau nhiều năm hầu như không đầu tư nâng cấp hay mua sắm mới (Do chủ trương tái cấu trúc, thuê tập đoàn, chuyển giao quản lý nên tạm dừng đầu tư).

Vấn đề Tài chính: Qua hơn 02 năm ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, tiềm lực tài chính của công ty giảm sút, lỗ lũy kế 46 tỷ, dự kiến tiếp tục lỗ trong năm 2022; nguy cơ tổn thất tài chính do tranh chấp hợp đồng có yếu tố nước ngoài, cũng như tính pháp lý về Khu đất Thanh Tây.

Hệ thống bán hàng: Sau nhiều lần điều chỉnh từ cấp công ty về từng chi nhánh, sau đó, cắt giảm nhân sự do dịch bệnh, nay mạng lưới bán hàng của công ty đang thể hiện sự rời rạc, các công cụ marketing kém hiệu quả, chưa đáp ứng yêu cầu mới về Du lịch số hóa.

Sau đại dịch, sự cạnh tranh diễn ra gay gắt hơn, các khách sạn không những rơi vào vòng xoáy cạnh tranh về giá, mà còn về nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao. Thị trường khách sau đại dịch có nhiều thay đổi về nhu cầu, thị hiếu đòi hỏi công ty phải nghiên cứu dịch vụ, sản phẩm mới phù hợp và yếu tố khác biệt để thu hút khách.

## **II. KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2022**

Căn cứ vào tình hình thị trường và điều kiện cơ sở vật chất hiện tại của công ty; Ban Điều hành đề xuất kế hoạch kinh doanh với các chỉ tiêu chính như sau:

Tổng doanh thu (Hợp nhất) : 31 tỷ đồng (Bằng 116% so năm 2021)

Lãi hoạt động : 632 triệu đồng, (Năm 2021: Lỗ 2 tỷ 643)

Lỗ trước thuế, trước khấu hao : 15 tỷ 430 (Năm 2021: Lỗ 17 tỷ 289)

*Kế hoạch này được xây dựng trong điều kiện thị trường du lịch Quốc tế có thể hồi phục sớm và chưa cơ cấu đủ các khoản chi phí trích lập dự phòng, chi trả trợ cấp thôi việc cho NLĐ theo quy định. Tùy tình hình thị trường, Công ty sẽ điều chỉnh kịp thời kế hoạch nhằm đảm bảo tính phù hợp và tạo động lực để phấn đấu cắt lỗ theo chỉ đạo của HĐQT.*

## **III. CÁC GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI KHÔI PHỤC HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2022**

### **➤ MỤC TIÊU TỔNG QUÁT**

Xác định thị trường nội địa là thị trường mục tiêu của năm 2022; chuẩn bị các điều kiện để khôi phục thị trường Quốc tế vào cuối năm 2022 và năm 2023. Theo

đó, tập trung nghiên cứu xây dựng các sản phẩm dịch vụ phù hợp, từng bước áp dụng công nghệ số trong hoạt động quảng bá, tiếp thị tại các chi nhánh, tiếp cận và khai thác thử nghiệm du lịch chuyên đổi số.

## ➤ GIẢI PHÁP

### 1. Giải pháp về nhân sự

- Tập trung đào tạo lại đội ngũ nhân sự hiện có, tuyển dụng vị trí nhân sự cần thiết để khởi động kịp thời, đón đầu sự hồi phục của thị trường du lịch, nguyên tắc tuyển dụng phải đảm bảo công khai - công bằng - bình đẳng;
- Đội ngũ Trưởng Bộ phận được duy trì từ đầu mùa dịch nay cần tăng cường trách nhiệm nghiên cứu sản phẩm mới, cập nhật và điều chỉnh quy trình phục vụ, các văn bản quản lý mới, xây dựng kế hoạch đào tạo đội ngũ nhân viên, đảm bảo phục vụ khách hàng theo đúng tiêu chuẩn;
- Hoàn thiện cơ chế tiền lương khuyến khích, đặc biệt đối với đội ngũ bán hàng, quản lý,... tạo động lực khai thác tối đa doanh thu, tăng hiệu quả kinh doanh.
- Tiếp tục nghiên cứu và cơ cấu lại bộ máy quản lý điều hành, nhanh chóng khắc phục các rủi ro kinh doanh đã được Bộ phận KTNB lưu ý nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh công ty phát triển bền vững, nâng cao hiệu quả kinh doanh trong tương lai.

### 2. Giải pháp bán hàng - tiếp thị

- Áp dụng công nghệ cho hoạt động quảng bá, tiếp thị; khai thác tối đa trang mạng xã hội, phương tiện quảng cáo không tốn phí, hợp tác quảng cáo trên Internet nhằm khai thác khách hàng tiềm năng, cập nhật đến khách hàng truyền thống, khách hàng quen thuộc những giá trị sản phẩm mới.
- Tuyên truyền, hướng dẫn cho đội ngũ nhân viên hiểu rõ sản phẩm và chính sách bán hàng từng thời điểm, phấn đấu mỗi nhân viên đều là một nhân viên bán hàng, tiếp thị sản phẩm của chính đơn vị mình.
- Việc duy trì mối quan hệ với khách hàng là giá trị cốt lõi mà các đơn vị chi nhánh cần phải chú trọng. Khách hàng mục tiêu của các đơn vị chi nhánh khách sạn chủ yếu là các đơn vị lữ hành, khách công ty, khách lẻ, khách đi theo nhóm.

### 3. Giải pháp nâng chất lượng trang thiết bị

- Tập trung sửa chữa nâng cấp và mua sắm mới tài sản, trang thiết bị thực sự cần thiết, đáp ứng yêu cầu kinh doanh tối thiểu của các chi nhánh, đảm bảo năng lực cạnh tranh với các đơn vị lữ hành, khách sạn;
- Kiểm tra và bảo dưỡng hệ thống công nghệ thông tin, mạng nội bộ, nâng cấp toàn diện nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ khách hàng cũng như yêu cầu quản lý trong thời đại 4.0 và xu hướng du lịch số hóa.

### 4. Giải pháp thực hiện từ các chi nhánh

4.1. Trong Quý I năm 2021, các chi nhánh tập trung khai thác khách cách ly (Các đoàn cuối cùng trong tháng 1/2022), chuẩn bị sẵn sàng các điều kiện đón

khách nội địa trong đợt Tết Nguyên Đán và mùa lễ hội; Nghiên cứu thị trường, xây dựng chính sách giá chào bán các hãng lữ hành để khai thác khách quốc tế, xúc tiến quảng bá chương trình du lịch Quốc tế;

**4.2.** Tập trung các giải pháp để khai thác khách nội địa trong mùa hè 2022; cụ thể, thay đổi sản phẩm phù hợp với hành vi du lịch của khách hàng (*Theo xu hướng an toàn, hạn chế các đoàn lớn, hướng dịch vụ đi vào từng cá nhân của du khách: nhóm bạn bè, gia đình chọn dịch vụ tự khám phá trải nghiệm, định hướng khai thác Du lịch Xanh, du lịch thân thiện*). Bên cạnh đó, chú trọng chuẩn bị mọi điều kiện, đẩy mạnh việc tiếp cận và khai thác thị trường khách quốc tế ngay khi Chính phủ mở cửa hoàn toàn du lịch quốc tế.

Từng chi nhánh tập trung chú trọng công tác quảng bá, tiếp thị, kết nối khách hàng để khai thác doanh thu.

**4.3.** Thực hiện chỉ đạo của HĐQT về chủ trương điều chỉnh kế hoạch kinh doanh năm 2022 theo mục tiêu phấn đấu cắt lỗ trong Quý III và IV, theo đó, các chi nhánh cần nâng cấp các sản phẩm hiện có, đầu tư thêm các sản phẩm du lịch mới, xây dựng chính sách giá phù hợp với tình hình thực tế, tiếp cận các hãng lữ hành để kết nối quan hệ. Tiếp tục đẩy mạnh khai thác khách nội địa trong tháng 7 và 8 vì đây là thời điểm vàng trong năm của thị trường du lịch nội địa. Đồng thời, cần tập trung triển khai các công cụ bán hàng, tiếp cận sớm nhất thị trường khách quốc tế cho mùa Giáng sinh 2022.

**4.4.** Công ty TNHH MTV Lữ hành Hội An cần ổn định bộ máy điều hành, nhân sự, hoàn thành các hạng mục đầu tư, duy trì hoạt động kinh doanh trong Quý II năm 2022, nghiên cứu sản phẩm mới, tiếp cận thị trường quốc tế sớm phát triển kinh doanh công ty theo kỳ vọng của HĐQT.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động năm 2021 và kế hoạch năm 2022, Ban Điều hành Công ty kính báo cáo đến Đại hội đồng cổ đông, Hội đồng quản trị và Ban Kiểm soát công ty. Rất mong nhận được ý kiến đóng góp và chỉ đạo để hoạt động kinh doanh công ty sớm ổn định và vượt qua khó khăn hiện nay.

Trân trọng!

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu VT.

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



**LÊ TIẾN DŨNG**