

## BÁO CÁO

### TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH GIAI ĐOẠN 2016-2018

#### I. TÌNH HÌNH CHUNG

Trong giai đoạn 2016 - 2018, mặc dù tình hình thế giới và khu vực còn diễn biến phức tạp, tác động từ thiên tai dịch bệnh, tuy nhiên kinh doanh du lịch thế giới, Việt Nam và Thành phố Hồ Chí Minh tiếp tục đạt kết quả khả quan.

Triển khai Nghị quyết 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Nghị quyết của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu chỉ đạo điều hành thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm các năm 2016, 2017 và 2018; Chỉ thị 07-CT/TU ngày 16/9/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy Thành phố Hồ Chí Minh về phát triển du lịch đến năm 2020; các Nghị quyết, chương trình hành động của Thành ủy, Hội đồng Nhân dân, Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh liên quan các nhóm giải pháp thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và ngân sách Thành phố; được sự hỗ trợ của Bộ Văn hóa - Thể thao - Du lịch, Tổng cục Du lịch, sự lãnh đạo của Thành ủy, Ủy ban Nhân dân Thành phố, sự giúp đỡ của các bộ ban ngành Trung ương và Thành phố Hồ Chí Minh, sự nỗ lực của Cán bộ nhân viên - Lao động (CBNV-LĐ) toàn hệ thống, trong giai đoạn 2016-2018, Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn TNHH MTV (Saigontourist) đã tích cực triển khai tổ chức thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp, hoàn thành các chỉ tiêu.

#### II. ĐÁNH GIÁ THỰC HIỆN CÁC CHƯƠNG TRÌNH, GIẢI PHÁP GIAI ĐOẠN 2016-2018

##### 1. Triển khai Nghị quyết 08-NQ/TW của Bộ Chính trị, Chỉ thị 07-CT/TU của Ban Thường vụ Thành ủy và Quyết định số 2955/QĐ-UBND của UBND Thành phố Hồ Chí Minh về phát triển du lịch

Ngày 10/6/2017, Tổng Công ty đã ban hành Kế hoạch triển khai Nghị quyết 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Chỉ thị 07-CT/TU ngày 16/9/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy và Quyết định số 2955/QĐ-UBND ngày 08/6/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về nhiệm vụ phát triển ngành du lịch thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2020, Thông báo 137/TB-KL ngày 24/02/2017 của Ban Thường vụ Đảng ủy Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn TNHH Một thành viên. Chương trình hành động của Tổng Công ty bao gồm 8 nhóm giải pháp, 54 chương trình hành động cụ thể, gắn với công tác kinh doanh, thực hiện kế hoạch 2017 và giai đoạn phát triển 2017-2020.

Chương trình triển khai đến toàn thể các phòng ban, đơn vị thành viên, CBNV-LĐ. Thông qua Chương trình hành động của Tổng Công ty, các đơn vị đã xây dựng Chương trình hành động giai đoạn 2017-2020, cùng các đề xuất, kiến nghị cụ thể.

## **2. Sắp xếp, đổi mới doanh nghiệp**

Tiếp tục thực hiện lộ trình cổ phần hóa Tổng Công ty và Công ty TNHH MTV Dịch vụ Lữ hành Saigontourist theo kế hoạch đã được các cơ quan Trung ương, Thành phố Hồ Chí Minh phê duyệt.

Thực hiện văn bản số 5325/UBND-KT ngày 29/11/2018 của Ủy ban Nhân dân Thành phố về lập phương án cơ cấu lại doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Ủy ban Nhân dân Thành phố giai đoạn 2018-2020 theo Quyết định số 707/QĐ-TTg ngày 25/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ. Tổng Công ty đã gửi Ban đổi mới quản lý doanh nghiệp Thành phố xem xét Phương án cơ cấu lại để trình Ủy ban Nhân dân Thành phố phê duyệt.

## **3. Tăng cường công tác quảng bá tiếp thị**

- Hoạt động nổi bật của Tổng Công ty trong các năm qua là tổ chức Chương trình lễ hội Tết, Đường hoa Nguyễn Huệ. Lễ hội diễn ra thành công tốt đẹp, đáp ứng được nhu cầu vui chơi giải trí dịp Tết của nhân dân thành phố, du khách trong và ngoài nước. Đường hoa Nguyễn Huệ Tết các dịp Tết đã phục vụ hàng triệu lượt khách tham quan thưởng lãm, được lãnh đạo Trung ương, Thành phố Hồ Chí Minh, người dân Thành phố, du khách trong và ngoài nước đánh giá cao về công tác tổ chức.

- Tổng Công ty tiếp tục tăng cường tham gia quảng bá tại các hội chợ, các sự kiện du lịch trong nước và tại các nước, nổi bật là hội chợ du lịch quốc tế: ITB tại Đức, Hội chợ du lịch quốc tế WTM tại Anh, ToP Resa tại Pháp, hội chợ du lịch tại Hoa Kỳ, ITB Singapore, Những ngày Thành phố Hồ Chí Minh tại Osaka, Nhật Bản, Hàn Quốc, Lào, Hội thảo du lịch Việt Nam - Hungary và khảo sát phát triển thị trường Đông Âu - Trung Đông...; các sự kiện trong nước: Ngày hội Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh, Hội chợ Du lịch quốc tế ITB TP.HCM, Liên hoan ẩm thực Đất Phương Nam; Chương trình phục vụ đoàn quốc hội IPU; tổ chức phục vụ các đoàn đại biểu SOM 3, APEC; Hội chợ du lịch V.I.T.M Hà Nội, chương trình quảng bá tại các tuyến điểm du lịch trong nước.

- Hợp tác với các cơ quan truyền thông. Phối hợp với đài truyền hình VTV thực hiện chương trình quảng bá “*Du lịch & Ẩm thực*” phát trên kênh VTV4. Phối hợp với Công ty TNHH Truyền hình Cấp Saigontourist thực hiện kênh quảng bá “*Đồng hành cùng Saigontourist*” phát trên kênh SCTV12. Cùng việc hợp tác quảng bá trên các ấn phẩm của Saigon Times Group, Thông tấn Xã Việt Nam, VietJet Air, Sài Gòn Giải Phóng, Người Lao Động, Tạp chí Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh..., các hãng hàng không quốc tế đẩy mạnh quảng bá thương hiệu Saigontourist và các đơn vị thành viên.

- Phối hợp báo Tuổi Trẻ tổ chức thành công chương trình “*Tận hưởng bản sắc Việt*” gồm 3 cuộc thi Ảnh, thi Viết, thi Clip nhằm góp phần quảng bá du lịch Việt Nam, Thành phố Hồ Chí Minh và Saigontourist.

- Chú trọng tối đa hiệu quả hoạt động kinh doanh và quảng bá thông tin trên trang web. Tăng cường quảng bá tiếp thị thông qua các phương tiện truyền thông kỹ thuật số, mạng xã hội.

#### **4. Ứng dụng đầu tư khoa học công nghệ, quản trị hiện đại**

Các chương trình nâng cao trình độ công nghệ nhằm hỗ trợ Tổng Công ty và các đơn vị thành viên theo kịp xu hướng phát triển, đáp ứng các nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của khách hàng.

- Hoàn thành cập nhật Bộ quy trình quản lý khách sạn 5 sao tiêu chuẩn Saigontourist, bao gồm 9 quy trình nghiệp vụ: Kinh doanh - Tiếp thị, Nhân sự, Tiếp tân, Nhà hàng, Phòng, Bếp, Kế toán, An ninh, Kỹ thuật. Đã tổ chức 5 khóa đào tạo cho hơn 600 CBNV-LĐ Tổng Công ty đang làm việc tại các đơn vị, góp phần nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- Hoàn thành tiến độ dự án xây dựng phần mềm Quản lý khách sạn Saigontourist (iHotel Saigontourist) với các tính năng liên quan nghiệp vụ khách sạn, các chức năng tiện ích hỗ trợ tối đa hoạt động kinh doanh tại hệ thống khách sạn Tổng Công ty và phục vụ yêu cầu quản lý.

- Ký hợp tác chiến lược với Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) triển khai phần mềm Kinh doanh trực tuyến Khách sạn Saigontourist (Booking Online Saigontourist), Khách hàng thân thiết Saigontourist (Loyalty Program Saigontourist) và Văn phòng điện tử (iOffice Saigontourist). Đã ứng dụng phần mềm iOffice Saigontourist tại Văn phòng Tổng Công ty.

- Tiếp tục triển khai phần mềm kế toán Lemon3 tại văn phòng Tổng Công ty và 13 đơn vị thành viên khối phụ thuộc Tổng Công ty. Khai thác phần mềm quản lý nhân sự tại văn phòng Tổng Công ty, 13 đơn vị khối phụ thuộc và 3 đơn vị thành viên.

#### **5. Đầu tư phát triển**

- Triển khai xây dựng công trình mở rộng khách sạn Majestic. Đầu tư dự án Bến Du thuyền Nam Sài Gòn tại quận 7 phục vụ loại hình du lịch đường sông.

- Tập trung đầu tư xây dựng cơ bản, mua sắm trang thiết bị tại các đơn vị trong hệ thống nhằm gia tăng lợi thế cạnh tranh, đáp ứng các nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trong và ngoài nước.

- Năm 2017, đầu tư mới đưa vào kinh doanh 5 ca nô tại Làng Du lịch Bình Quới phục vụ loại hình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh và các vùng lân cận. Triển khai đầu tư dự án Bến Du thuyền Nam Sài Gòn tại quận 7.

- Năm 2018, đưa vào khai thác khách sạn 4 sao Sài Gòn - Vĩnh Long (Vĩnh Long) gồm 84 phòng nghỉ; 2 sảnh tiệc City Hall và Central Hall sức chứa lên đến 1.600 khách; nhà hàng Mekong sức chứa 400 khách... Năm 2018, đưa vào khai thác kinh doanh khách sạn 4 sao Sài Gòn - Phú Thọ (Phú Thọ).

- Tiếp tục đầu tư xây dựng khu du lịch Sài Gòn - Ba Bể (Bắc Kạn), đưa vào hoạt động quý 2/2019. Xin chủ trương đầu tư dự án khu du lịch Sài Gòn - Suối Ôt

(Côn Đảo); nghiên cứu triển khai dự án phát triển Công viên Cảng Bạch Đằng, quận 1, cùng các dự án khác.

## **6. Đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ**

- Tổng Công ty đã chỉ đạo các đơn vị tập trung chú trọng đa dạng hóa sản phẩm, xây dựng chào bán các sản phẩm tour mới, các chương trình ẩm thực, vui chơi giải trí, đi kèm chính sách giá hợp lý, nhiều ưu đãi. Vào các dịp hè hàng năm, trên 50 đơn vị khách sạn, khu du lịch, nhà hàng, công ty lữ hành của Tổng Công ty đã triển khai đồng bộ chương trình khuyến mãi “*Saigontourist - Tận hưởng bản sắc Việt*”, góp phần mang lại hiệu quả kinh doanh.

- Tháng 9 năm 2017, tại khu du lịch Tân Cảng, Tổng Công ty giới thiệu 5 ca nô, 7 tour du lịch đường sông mới khám phá các tuyến điểm tại Thành phố Hồ Chí Minh và các vùng lân cận. Các sản phẩm du lịch đường sông do Làng du lịch Bình Quới và Công ty Dịch vụ Lữ hành Saigontourist kết hợp triển khai góp phần đa dạng hóa sản phẩm du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh.

- Công ty TNHH MTV Dịch vụ Lữ hành Saigontourist tiếp tục tiên phong phát triển các dòng sản phẩm mới: du lịch tàu biển; du lịch kết hợp hội nghị hội thảo; du lịch Thành phố Hồ Chí Minh; các chuyến bay thuê bao nguyên chuyến du lịch nước ngoài; du lịch tiết kiệm...

- Tiếp tục chú trọng nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ thông qua chương trình “*Dịch vụ khách hàng Saigontourist*” nâng cao hiệu quả kinh doanh, quảng bá, chất lượng sản phẩm, dịch vụ, rèn luyện kỹ năng, tăng cường thái độ và phong cách phục vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng và cao cấp của khách hàng.

- Tiếp tục duy trì việc áp dụng quy trình đo lường sự hài lòng của khách hàng trong hệ thống khách sạn Saigontourist.

- Kiểm soát chất lượng, sản phẩm dựa vào định chuẩn Saigontourist, cùng các tiêu chuẩn quốc tế, quy trình (ISO:9000, ISO:14001) đã được cấp chứng nhận.

## **7. Công tác nguồn nhân lực**

- Triển khai công tác quy hoạch nhân sự, quản lý đến năm 2020 và những năm tiếp theo, bổ sung đội ngũ quản lý và quy hoạch các chức danh do Tổng Công ty quản lý. Tăng cường đào tạo cán bộ quản lý, cập nhật và bổ sung kiến thức quản lý nhằm đổi mới, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Tổng Công ty.

- Thực hiện quy chế cán bộ và quản lý cán bộ, bổ nhiệm mới 54 cán bộ các chức danh Giám đốc, Phó Giám đốc, kế toán trưởng các đơn vị; điều động 55 cán bộ; bổ nhiệm lại 26 cán bộ diện Ban Thường vụ Đảng ủy Tổng công ty quản lý; thực hiện thủ tục thành lập Ban Kiểm soát, bổ nhiệm trưởng ban kiểm soát; thủ tục bổ nhiệm mới 4 cán bộ, bổ nhiệm lại 6 cán bộ diện Ban cán sự Đảng ủy ban nhân dân thành phố và Thành ủy quản lý.

- Tổng Công ty tập trung tổ chức đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, trong mùa thấp điểm: Hợp đồng với Học viện Công nghệ Á Châu (AIT-VN) tổ chức chương trình đào tạo “*Quản lý Du lịch dành cho cấp quản lý*” nhằm cập

nhật những kiến thức về quản lý khách sạn hiện đại; chương trình “*Thạc sĩ Quốc tế về Quản trị Du lịch và Khách sạn*” cho các cán bộ công nhân viên của Tổng Công ty. Chương trình nâng cao năng lực ngoại ngữ cho cán bộ quản lý. Đào tạo về công tác môi trường ISO:14001, vệ sinh an toàn thực phẩm, cùng các chương trình đào tạo, bồi dưỡng khác.

- Tại các đơn vị tập trung đào tạo, đào tạo lại chuyên môn nghiệp vụ đội ngũ CBNV-LĐ.

- Trường Trung cấp Du lịch & Khách sạn Saigontourist tiếp tục khẳng định là một trong những đơn vị hàng đầu trong công tác đào tạo nguồn nhân lực về chuyên ngành du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh và khu vực phía Nam.

### **8. Chương trình “Tối đa doanh thu - Tối ưu lợi nhuận”**

Các đơn vị tiếp tục triển khai thực hiện chương trình “*Tối đa doanh thu - Tối ưu lợi nhuận*” thông qua các công cụ, giải pháp phù hợp với từng đơn vị, bộ phận, trong việc sử dụng chi phí hợp lý, đảm bảo tỷ suất lợi nhuận trên vốn, giúp tiết kiệm hàng chục tỷ đồng/năm, góp phần gia tăng lợi nhuận, mang lại hiệu quả tốt hơn trong công tác kinh doanh, quản lý đơn vị. Đây là một trong những công tác nổi bật nhất của hệ thống Tổng Công ty, với sự chỉ đạo sâu sát, sự tham gia thực hiện của tất cả các cấp, các bộ phận, đến từng người lao động.

### **9. Công tác an ninh an toàn - Môi trường**

- Công tác an toàn vệ sinh thực phẩm, an ninh trật tự, phòng cháy chữa cháy (PCCC), công tác tự vệ luôn được Tổng Công ty và các đơn vị tích cực triển khai tổ chức thực hiện đồng bộ với nhiều giải pháp. Thường xuyên bổ sung, hoàn chỉnh các phương án bảo vệ an ninh trật tự, phương án phòng chống cháy nổ... phù hợp với đặc điểm, tình hình của từng đơn vị; sẵn sàng tham gia cứu hộ, cứu nạn, phòng chống thiên tai. Không để xảy ra vụ việc mất an toàn hoặc gây ảnh hưởng đến an ninh trật tự, bảo đảm hoạt động sản xuất kinh doanh, góp phần cùng cơ quan chức năng, chính quyền bảo đảm an toàn an ninh trật tự tại địa phương.

- Phối hợp với các cơ quan ban ngành thường xuyên kiểm tra công tác vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường, y tế cộng đồng, an toàn hồ bơi, công tác phòng chống dịch bệnh tại các đơn vị... Tổ chức các lớp đào tạo, tuyên truyền, đánh giá nội bộ, kiểm tra chéo các công tác liên quan môi trường, tiêu chuẩn ISO:14001 trong hệ thống Tổng Công ty.

- Phát động chương trình hưởng ứng các sự kiện môi trường như Giờ Trái đất, Ngày môi trường thế giới, Chiến dịch làm cho thế giới sạch hơn; công tác bồi dưỡng, nâng cao kiến thức về môi trường...

### **10. Chương trình “Saigontourist vì cộng đồng”**

Hàng năm Tổng Công ty thực hiện hàng chục tỷ đồng, với các chương trình chính sau: Khen thưởng cho con của CNVC-LĐ có thành tích cao trong học tập” và “*Học bổng Saigontourist*”; Thăm và tặng quà Mẹ Việt Nam Anh hùng và các gia đình chính sách; Chương trình “*Đi bộ đồng hành vì người lao động Saigontourist*” chung tay đóng góp giúp đỡ một số người lao động có thu nhập thấp; Hỗ trợ người lao động có hoàn cảnh khó khăn, hoặc bị bệnh nan y có hoàn

cảnh khó khăn; Phối hợp với các nhà tài trợ và các đơn vị thành viên trong hệ thống Tổng Công ty tổ chức “Ngày hội Trung Thu lần”; Hỗ trợ đồng bào các tỉnh bị thiên tai do bão lũ; Hỗ trợ người lao động các đơn vị liên doanh liên kết tại các tỉnh bị thiệt hại do thiên tai bão lũ; Hỗ trợ Cán bộ chiến sĩ Tiểu đoàn DK1 vùng 2 Hải quân; Ủng hộ các chương trình từ thiện do UBND Thành phố Hồ Chí Minh và các địa phương vận động.

Bên cạnh đó, hàng năm các đơn vị cơ sở thuộc Tổng Công ty thực hiện trên 2 tỷ đồng công tác từ thiện xã hội.

### **III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

Qua kết quả hoạt động các năm 2016, 2017 và năm 2018, Tổng Công ty đánh giá những mặt mạnh và tồn tại như sau:

#### **1. Mặt mạnh**

- Ban lãnh đạo Tổng Công ty đoàn kết, thống nhất, đồng thuận cao, nhạy bén và linh hoạt trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai chiến lược phát triển giai đoạn 2016-2020, trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2016, 2017 và 2018 kịp thời đưa ra các giải pháp kinh doanh phù hợp thời điểm, thị trường.

- Sự tham mưu kịp thời của các phòng, ban Tổng Công ty. Lãnh đạo các đơn vị luôn thể hiện nỗ lực trong công tác kinh doanh, toàn thể CBNV-LĐ Tổng Công ty luôn thể hiện tinh thần trách nhiệm, cùng nhau hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch được giao, đảm bảo ổn định đời sống, tinh thần, vật chất của người lao động dù trong tình hình sản xuất kinh doanh còn gặp không ít khó khăn. Sự phấn đấu của toàn hệ thống đã góp phần đưa Tổng Công ty hoàn thành kế hoạch.

- Ứng dụng kinh doanh trực tuyến được chú trọng và mang lại hiệu quả; quảng bá tiếp thị kết hợp hình thức quảng bá tiên tiến và truyền thống được đặc biệt quan tâm, triển khai đồng bộ; các chương trình khuyến mãi, chăm sóc khách hàng được nhiều đơn vị áp dụng linh hoạt, mang lại hiệu quả.

- Nhiều đơn vị khách sạn, khu du lịch, nhà hàng, công ty lữ hành thuộc Tổng Công ty tiếp tục được xếp vị trí đầu trong cuộc bình chọn của Tổng cục Du lịch, Hiệp hội Du lịch Việt Nam.

#### **2. Tồn tại**

- Một số công trình trọng điểm của Tổng Công ty tại trung tâm Thành phố Hồ Chí Minh triển khai còn chậm so với kế hoạch đề ra, ảnh hưởng đến chỉ tiêu phát triển trong tình hình mới.

- Công tác phát triển sản phẩm mới, sản phẩm mang tính tiên phong, khác biệt trong lĩnh vực kinh doanh ẩm thực, vui chơi giải trí tại các đơn vị mặc dù đã có nhiều cố gắng tuy nhiên chưa thực sự mang tính đột phá.

- Cơ sở hạ tầng công nghệ và trình độ sử dụng công nghệ tại các đơn vị chưa đồng nhất, còn độ chênh lệch giữa các đơn vị trung tâm Thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh, thành phố, nên còn gặp không ít khó khăn khi triển khai đầu tư phát triển công nghệ mới mang tính đồng bộ toàn Tổng Công ty.

- Tính liên kết trong toàn hệ thống mặc dù được cải thiện đáng kể, tuy nhiên vẫn cần được tăng cường phát huy nhằm tăng sức mạnh nội lực, khai thác hiệu quả tiềm năng, thế mạnh của từng đơn vị và của cả Tổng Công ty.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Bình Minh**