

  
TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN  
TNHH MỘT THÀNH VIÊN  
Số: 140/BC-TCT

TP. Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 01 năm 2018

## BÁO CÁO

### TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017 & PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NĂM 2018

#### PHẦN I KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017

##### I. TÌNH HÌNH CHUNG:

Năm 2017, ngành du lịch thế giới và khu vực tiếp tục tăng trưởng. Tại nước ta, ngành du lịch đạt mức tăng trưởng vượt bậc, là điểm sáng của nền kinh tế. Cả nước đón được 12,9 triệu lượt khách quốc tế, tăng 29,1% so với năm 2016; phục vụ hơn 73 triệu lượt khách nội địa, tăng 20% so với năm 2016; tổng thu từ khách du lịch đạt hơn 510.900 tỷ đồng (tương đương 23 tỷ đô la Mỹ), tăng 25% so với năm 2016. Thành phố Hồ Chí Minh đón 6,39 triệu lượt khách quốc tế, tăng 22,9% so với năm 2016; và đạt 24,98 triệu lượt khách nội địa, tăng 14,6% so với năm 2016; tổng doanh thu đạt 115.978 tỷ đồng, tăng 12,6% so với năm 2016.

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 01/NQ-CP ngày 01/01/2017 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 2017; Chỉ thị 07-CT/TU ngày 16/9/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy và Quyết định 2955/QĐ-UBND ngày 08/6/2017 của UBND 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 năm 2017, Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn TNHH MTV (Saigontourist) đã tích cực triển khai tổ chức thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp và đạt được kết quả như sau:

##### II. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017:

Năm 2017 là năm thứ hai Tổng Công ty tập trung chỉ đạo thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ nhiệm kỳ 2015-2020 và đánh giá kết quả thực hiện nghị quyết giữa nhiệm kỳ, thực hiện chiến lược phát triển giai đoạn 2016-2020, tập trung chỉ đạo bằng chiến lược: “*Công nghệ - Thương hiệu - Phát triển bền vững*”, thông qua 5 chương trình, 8 nhóm giải pháp trọng tâm, đã đạt được kết quả khả quan, hoàn thành nhiệm vụ chính trị do Thành ủy và Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh giao. Cụ thể:

\* **Tình hình khách:** Tổng Công ty đón tiếp phục vụ 2.870.000 lượt khách, tăng 14,5% so với năm 2016, tăng 9% so với kế hoạch 2017, gồm 1.940.000 lượt khách lưu trú, tăng 18% so với năm 2016, tăng 8,4% so với kế hoạch 2017, và 930.000 lượt khách lữ hành, tăng 8% so với năm 2016, tăng 9,5% so với kế hoạch 2017.

Công suất phòng bình quân khách sạn khối trực tiếp kinh doanh đạt 68% (năm 2016 đạt 63%).

\* **Doanh thu:**

Tổng doanh thu toàn Tổng Công ty thực hiện 20.300 tỷ đồng, tăng 4,1% so với năm 2016 và đạt 100,5% so với kế hoạch, trong đó:

- + Khối trực tiếp kinh doanh : 7.365 tỷ đồng, tăng 4,4% so với cùng kỳ.
- + Khối cổ phần hóa : 3.240 tỷ đồng, đạt 96% so với cùng kỳ.
- + Khối liên doanh trong nước : 4.650 tỷ đồng, tăng 2,4% so với cùng kỳ.
- + Khối liên doanh nước ngoài : 5.044 tỷ đồng, tăng 11,3% so với cùng kỳ.

\* **Hiệu quả kinh doanh:**

Tổng lãi gộp toàn Tổng Công ty thực hiện 4.985 tỷ đồng, tăng 5,5% so với năm 2016 và đạt 101% so với kế hoạch, trong đó:

- + Khối trực tiếp kinh doanh : 1.630 tỷ đồng, tăng 8,3% so với cùng kỳ.
- + Khối cổ phần hóa : 783 tỷ đồng, đạt 75,5% so với cùng kỳ.
- + Khối liên doanh trong nước : 799 tỷ đồng, tăng 29,4% so với cùng kỳ.
- + Khối liên doanh nước ngoài : 1.771 tỷ đồng, tăng 13,2% so với cùng kỳ.

\* **Nộp ngân sách:**

Toàn Tổng Công ty nộp ngân sách nhà nước 3.610 tỷ đồng, tăng 3,6% so với năm 2016 và đạt 100,3% so với kế hoạch, trong đó:

- + Khối trực tiếp kinh doanh : 1.260 tỷ đồng, tăng 3,9% so với cùng kỳ.
- + Khối cổ phần hóa : 370 tỷ đồng, tăng 1,2% so với cùng kỳ.
- + Khối liên doanh trong nước : 410 tỷ đồng, tăng 7,6% so với cùng kỳ.
- + Khối liên doanh nước ngoài : 1.570 tỷ đồng, tăng 3% so với cùng kỳ.

\* **Thu nhập bình quân:** khối phụ thuộc 12,74 triệu đồng/người/tháng, tăng 13% so năm 2016.

Trong tình hình kinh doanh ngày càng cạnh tranh gay gắt, chi phí thuê đất tại nhiều khu vực tăng cao so với những năm trước đây, quỹ bảo hiểm các loại tăng...; tuy nhiên, với sự chỉ đạo và lãnh đạo sâu sát của Ban lãnh đạo Tổng Công ty, sự tham mưu của các phòng ban Tổng Công ty, và sự nỗ lực vượt bậc của tập thể, cá nhân các đơn vị đã góp phần mang lại kết quả kinh doanh khả quan. Điển hình là các đơn vị: khách sạn Rex, Công ty TNHH MTV Dịch vụ Lữ hành Saigontourist, khách sạn Grand, Sài Gòn - Côn Đảo, Caravelle, Công ty Liên doanh Hội chợ & Triển lãm Sài Gòn (SECC), khách sạn Sheraton Saigon, New World Saigon, Sài Gòn - Hạ Long, Sài Gòn - Ninh Chữ, Sài Gòn - Bình Châu, Sài Gòn - Đông Hà, Sài Gòn - Đà Lạt, Sài Gòn - Phú Yên, Công ty

TNHH Truyền hình Cáp Saigontourist, Công ty Cổ phần Phát triển A&B, Công ty Cổ phần Quê Hương Liberty, Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Phú Thọ, Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Mê Kông, khách sạn Sài Gòn...

### **III. CÁC NHÓM GIẢI PHÁP CHÍNH THỰC HIỆN NĂM 2017:**

#### **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.

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

- Hoạt động nổi bật của Tổng Công ty trong năm 2017 là tổ chức Chương trình lễ hội Tết, Đường hoa Nguyễn Huệ. Đây là năm thứ 14 liên tiếp 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 2017 đã phục vụ hàng triệu lượt khách tham quan thường lãm.

- Tham gia tổ chức quảng bá tại các hội chợ, các sự kiện du lịch trong nước và tại các nước, nổi bật là hội chợ du lịch ITB tại Đức (tháng 3/2017), Ngày hội Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh (tháng 3/2017); Những ngày Thành phố Hồ Chí Minh tại Osaka, Nhật Bản (tháng 4/2017), Hội chợ du lịch quốc tế VITM Hà Nội (tháng 4/2017), Những ngày Thành phố Hồ Chí Minh tại Gyeongju, Hàn Quốc (tháng 5/2017); Liên hoan ẩm thực Đất Phương Nam (tháng 5/2017); Chương trình phục vụ đoàn quốc hội IPU (tháng 5/2017); Chương trình Những ngày Thành phố Hồ Chí Minh tại Lào (tháng 7/2017); tổ chức phục vụ các đoàn đại biểu SOM 3, APEC (tháng 8/2017); Tổ chức Hội thảo du lịch Việt Nam - Hungary và khảo sát phát triển thị trường Đông Âu - Trung Đông (tháng 10/2017); Hội chợ du lịch quốc tế WTM (tháng 11/2017); Chương trình Tuần lễ qua những miền di sản, Lễ hội ẩm thực 06 tỉnh Việt Bắc diễn ra tại Ba Bể, Bắc Kạn (tháng 11/2017)...

- Tiếp tục 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 đẩy mạnh quảng bá thương hiệu Saigontourist và các đơn vị thành viên.

- Trong năm 2017, Tổng Công ty tổ chức các chuyến khảo sát đánh giá, tư vấn kinh doanh, hỗ trợ công tác tiếp thị tại các đơn vị, đặc biệt đơn vị tại các tỉnh: Sài Gòn - Rạch Giá, Sài Gòn - Quảng Bình, Sài Gòn - Đông Hà, Sài Gòn - Kim Liên, Sài Gòn - Bản Giốc, Sài Gòn - Ba Bể, Sài Gòn - Hạ Long, Majestic Móng Cái, Sài Gòn - Côn Đảo, Sài Gòn - Ban Mê, Sài Gòn - Đà Lạt, Sài Gòn - Ninh Chữ, Sài Gòn - Phú Quốc...

- Phối hợp báo Tuổi Trẻ tổ chức chương trình “*Tận hưởng bản sắc Việt*” từ tháng 8/2017 - 3/2018, tổ chức lễ trao giải giữa kỳ 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 3 khóa đào tạo cho hơn 400 CBNV-LĐ Tổng Công ty đang làm việc tại các đơn vị.

- 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. Đến cuối năm 2017, dự án đã áp dụng tại một số khách sạn, khu du lịch của Tổng Công ty, chuẩn bị đưa vào ứng dụng sâu rộng trong năm 2018.

- Ký hợp tác chiến lược với Tập đoàn Bưu 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:**

- Trong năm 2017, phê duyệt chủ trương đầu tư 263 tỷ đồng các công trình xây dựng cơ bản, mua sắm trang thiết bị tại các đơn vị trực thuộc Tổng Công ty, với mục tiêu phát triển cơ sở vật chất hiện đại, đạt tiêu chuẩn quốc tế.

- 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.

- Đẩy nhanh tiến độ đưa vào khai thác kinh doanh công trình tại các địa phương nhằm chuẩn bị đưa vào hoạt động quý 1/2018: khách sạn Sài Gòn - Phú Thọ (Phú Thọ), khách sạn Sài Gòn - Vĩnh Long (Vĩnh Long).

- Tiếp tục đầu tư xây dựng khu du lịch Sài Gòn - Ba Bể (Bắc Kạn). Xin chủ trương đầu tư dự án khu du lịch Sài Gòn - Suối Ốt (Côn Đảo); nghiên cứu triển khai dự án phát triển Công viên Càng 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. 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 hè 2017 “*Saigontourist - Tận hưởng bản sắc Việt*”, góp phần mang lại hiệu quả kinh doanh.

- Ngày 28/9/2017, tại khu du lịch Tân Cảng, Tổng Công ty tổ chức họp báo 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.

- 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.

- 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, 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. Trong năm 2017, 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”:**

Công đoàn phối hợp với Đoàn Thanh Niên cùng chương trình “*Saigontourist vì cộng đồng*” Tổng Công ty thực hiện trên 6 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*” năm 2017; 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 thứ 12*”; 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 cơn bão số 4 và số 12; 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, các đơn vị cơ sở thuộc Tổng Công ty thực hiện trên 2 tỷ đồng.

#### **IV. CÔNG TÁC ĐẢNG - ĐOÀN THỂ:**

##### **1. Công tác Đảng:**

- Triển khai chương trình hành động thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng, Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ X, Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Tổng Công ty lần thứ IV nhiệm kỳ 2015 - 2020. Chỉ đạo Tổng Giám đốc ban hành kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 08 của Bộ Chính trị, Chỉ thị số 07 của Thành ủy thành phố Hồ Chí Minh và Quyết định số 2955/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

- Triển khai học tập chủ đề Chỉ thị 05-CT/TW năm 2017 của Bộ Chính trị về tiếp tục đẩy mạnh việc “*Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh*” đến các tổ chức cơ sở Đảng, gắn với việc học tập các tác phẩm “*Sửa đổi lề lối làm việc*” và “*Nâng cao đạo đức cách mạng, quét sạch chủ nghĩa cá nhân*”; đa dạng các tài liệu học tập qua văn bản, website cho tất cả đảng viên và đơn vị trực thuộc.

- Tiếp tục thực hiện Đề án 02 của Ban Thường vụ Thành ủy về phòng chống “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong đảng bộ. Quán triệt Kết luận số 18-KL/TW của Ban Bí thư về tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Chỉ thị 10-CT/TW của Ban Bí thư khóa X về việc nâng cao chất lượng sinh hoạt chi bộ trong tình hình mới.

- Về công tác phát triển đảng: Trong năm 2017 đã lãnh đạo các cơ sở Đảng tập trung công tác phát triển đảng viên mới, kết quả kết nạp 102 đảng viên, đạt 102% chỉ tiêu Nghị quyết đề ra. Đầu nhiệm kỳ đến nay kết nạp được 325/500 chỉ tiêu nghị quyết nhiệm kỳ 2015-2020.

- Lãnh đạo thực hiện tốt công tác kiểm tra, giám sát của Đảng, chỉ đạo các cấp ủy cơ sở đảng chú trọng lãnh đạo, thực hiện thường xuyên nhiệm vụ kiểm tra, giám sát, nhất là việc thực hiện Nghị quyết của Đảng bộ Tổng Công ty và nghị quyết cấp mình. Chủ động phòng ngừa, ngăn chặn sai phạm, tham nhũng, lãng phí, góp phần xây dựng tổ chức đảng trong sạch, vững mạnh.

Trong năm đã chuyển 01 cơ sở Đảng về Quận ủy quận 5 theo quy định, do Tổng Công ty đã thoái vốn; thành lập 01 chi bộ mới tại đơn vị Công ty Cổ phần Du lịch Sài Gòn - Vĩnh Long. Đến nay, Đảng bộ Tổng Công ty có 31 tổ chức cơ sở Đảng gồm 14 Đảng bộ và 17 Chi bộ cơ sở với 1.316 đảng viên.

## **2. Công tác Đoàn thể (Công đoàn - Đoàn Thanh niên):**

### **\* Công đoàn:**

- Tập trung đẩy mạnh phong trào thi đua "*Lao động giỏi - Lao động sáng tạo*", tăng năng suất lao động, phát huy nhiều sáng kiến cải tiến thể hiện hành động thiết thực "*Đồng tâm - Hiệp lực - Vượt khó - Thành công*" cùng với 5 tiêu chí "*Chủ động - Trách nhiệm - Hợp tác - Chia sẻ - Tiết kiệm*", tạo động lực vượt qua khó khăn, thách thức và hoàn thành thắng lợi các nhiệm vụ chính trị, chỉ tiêu sản xuất kinh doanh, công tác an sinh xã hội năm 2017.

- Vận động khuyến khích CNVC-LĐ, Đoàn viên công đoàn tăng năng suất lao động, phát huy nhiều sáng kiến, tập trung nội lực, khai thác tiềm năng...Tăng cường nâng cao nhận thức chính trị - pháp luật, đời sống văn hóa tinh thần, qua đó đã đảm bảo tốt hơn mối quan hệ lao động, lợi ích hài hòa giữa doanh nghiệp và người lao động. Thường xuyên tổ chức các buổi trao đổi, đối thoại để lắng nghe thắc mắc, kiến nghị...nhằm tăng cường hiểu biết lẫn nhau, tiếp tục tạo dựng tinh thần "*Văn hóa doanh nghiệp*", "*Văn hóa Saigontourist*", qua đó đã hạn chế sự bất đồng, tranh chấp, tránh khiếu kiện ...

- Chương trình "*Năm vì lợi ích Đoàn viên công đoàn*": Các chương trình phúc lợi cho đoàn viên công đoàn do các cấp công đoàn phối hợp với bộ phận tổ chức nhân sự, Trường Trung cấp Du lịch - Khách sạn Saigontourist, tất cả các khách sạn và Công ty lữ hành trong hệ thống Tổng Công ty thực hiện nhằm mục tiêu: đẩy mạnh tinh kết nối, đồng hành với người sử dụng lao động thực hiện những chính sách việc làm thiết thực, chăm lo tốt đời sống vật chất tinh thần cho CNVC-LĐ, góp phần quan trọng trong xây dựng quan hệ lao động hài hòa, ổn định, tiến bộ... vì sự phát triển bền vững của doanh nghiệp. Bên cạnh đó cùng với Đoàn thanh niên đẩy mạnh và góp phần nâng cao đời sống tinh thần trong CNVC-LĐ, Đoàn viên công đoàn qua việc tổ chức thành công Ngày hội CNVC-LĐ, Tháng Công nhân, Hội thao CNVC-LĐ, Ngày Hội gia đình CNVC-LĐ...

- Tiếp tục thực hiện chương trình "*Tối đa doanh thu - Tối ưu lợi nhuận*". Qua đó đã góp phần rất thiết thực trong hoạt động kinh doanh với nhiều sáng kiến cải tiến kỹ thuật, sản phẩm mới chất lượng và giá trị thương hiệu Saigontourist.

- Chủ động giám sát thực hiện Nghị quyết Hội nghị người lao động, đối thoại định kỳ, do đó đã phát huy quyền dân chủ thông qua tổ chức công đoàn và trực tiếp của người lao động, phát huy sáng tạo của tập thể và cá nhân, nâng cao hiệu quả hoạt động, phát huy tinh thần đoàn kết với tinh thần tương thân tương ái. Công đoàn luôn là cầu nối bền vững trong mối quan hệ giữa người lao động và người sử dụng lao động.

- Đẩy mạnh tuyên truyền vận động CNVC-LĐ, Đoàn viên công đoàn thực hiện cuộc vận động "*Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam*", tăng năng suất lao động, phát huy sáng kiến cải tiến, kỹ thuật, phát triển đoàn viên, nâng cao chất lượng hoạt động của đội ngũ cán bộ công đoàn. Vì vậy hoạt động Công đoàn luôn tạo ra nhiều chương trình thiết thực, đáp ứng được yêu cầu và phát triển toàn hệ thống Tổng Công ty.

### **\* Đoàn Thanh niên:**

- Tổ chức thành công đại hội Đoàn Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn TNHH MTV lần thứ IV, nhiệm kỳ 2017-2022, được Ban Thường vụ Thành Đoàn chọn đơn vị tổ chức Đại hội điểm cấp Thành phố và bầu Bí thư trực tiếp tại Đại hội.



- Đoàn Thanh niên Tổng Công ty chú trọng đầu tư, đổi mới nội dung và phương thức hoạt động, phát huy vai trò của thanh niên trong giai đoạn mới, thực hiện hiệu quả các chương trình, kế hoạch, chủ đề năm 2017 gắn với các công trình, phần việc thanh niên đơn vị. Công trình thanh niên “*Tuổi trẻ Saigontourist - 1.000 giờ tình nguyện năm 2017*” với số giờ tình nguyện đóng góp trên 2.500 giờ, góp phần tiết kiệm chi phí trên 400 triệu đồng.

- Tiếp tục đổi mới nội dung và phương thức tổ chức thực hiện công tác giáo dục của Đoàn, đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, tấm gương đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Phát triển quy mô, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các hoạt động tình nguyện phong trào “*Thanh niên Saigontourist xung kích thực hiện nhiệm vụ chính trị đơn vị*”, tích cực tham gia cuộc vận động “*Xây dựng phong cách Cán bộ Đoàn Saigontourist*” và “*Hình mẫu thanh niên Saigontourist*” với các tiêu chí “*Yêu nước - Trách nhiệm - Gương mẫu - Sáng tạo*”..., tạo tính lan tỏa cao, thu hút sự quan tâm của đoàn viên.

## **V. NHẬN XÉT – ĐÁNH GIÁ:**

Qua kết quả hoạt động trong năm 2017, 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, triển khai thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2017, 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.

### **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 âm 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 chưa phát huy hết sức mạnh nội lực, chưa khai thác hết tiềm năng, thế mạnh của từng đơn vị và của cả Tổng Công ty.

## PHẦN II

### PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NĂM 2018

#### I. NHẬN ĐỊNH TÌNH HÌNH:

Năm 2018, dự báo ngành du lịch thế giới còn tiềm ẩn những tác động tiêu cực từ nguy cơ bất ổn tại một số khu vực, thiên tai, dịch bệnh..., tuy nhiên với đà tăng trưởng của ngành kinh tế, thương mại, dịch vụ sẽ tác động tích cực du lịch và mức chi tiêu của khách hàng.

Tại nước ta, ngành du lịch dự báo tiếp tục mức tăng trưởng cao, nhiều thuận lợi khi tiếp tục được Đảng, Nhà nước quan tâm thông qua việc triển khai đồng bộ chủ trương từ Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị, chương trình Hành động của Chính phủ, áp dụng Luật Du lịch từ đầu năm 2018...

Bên cạnh những thuận lợi, Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn đứng trước những thách thức lớn, khi thị trường du lịch Việt Nam ngày càng cạnh tranh gay gắt; khả năng chi phối, dẫn dắt thị trường từ các tập đoàn kinh doanh du lịch lớn thế giới và sự lớn mạnh của các thương hiệu kinh tế du lịch trong nước.

Dưới sự chỉ đạo lãnh đạo sâu sát của Thành ủy, Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, sự ủng hộ, giúp đỡ của Bộ Văn hóa - Thể thao - Du lịch, Tổng cục Du lịch, Hiệp hội Du lịch cùng các cấp các ngành Trung ương và Thành phố, sự ủng hộ của đối tác, khách hàng, cùng nỗ lực của CBNV-LĐ toàn hệ thống sẽ góp phần quan trọng để Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn thực hiện thành công nhiệm vụ chính trị năm 2018.

#### II. PHƯƠNG HƯỚNG - MỤC TIÊU:

Năm 2018 là năm bán lẻ Tổng Công ty triển khai thực hiện chiến lược giai đoạn 2016-2020: "*Công nghệ - Thương hiệu - Phát triển bền vững*", thông qua 5 chương trình, 8 nhóm giải pháp trọng tâm, khẳng định vị trí Tổng Công ty du lịch hàng đầu Việt Nam, là một trong những thương hiệu nổi tiếng trong khu vực trên các lĩnh vực: lưu trú - ẩm thực - lễ hành - vui chơi giải trí, góp phần đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của Thành phố Hồ Chí Minh và cả nước, phát triển theo xu hướng hội nhập, bền vững, hiệu quả doanh nghiệp gắn với lợi ích cộng đồng.

#### III. CÁC CHỈ TIÊU KẾ HOẠCH CHỦ YẾU NĂM 2018:

- Tổng lượt khách: 3.045.000 lượt khách, tăng 6,1% so với thực hiện năm 2017.
- Tổng doanh thu: 21.200 tỷ đồng, tăng 4,4% so với thực hiện năm 2017.
- Tổng lãi gộp: 5.020 tỷ đồng, tăng 1,0% so với thực hiện năm 2017.
- Tổng nộp ngân sách: 3.700 tỷ đồng, tăng 2,5% so với thực hiện năm 2017.

#### IV. CÁC NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP:

Để đạt được các chỉ tiêu đề ra, Tổng Công ty tập trung chỉ đạo tổ chức thực hiện, thông qua các nhóm nhiệm vụ và giải pháp chính sau:

**- Thứ nhất, Triển khai Nghị quyết 08 của Bộ Chính trị, Chỉ thị 07 của Ban Thường vụ Thành ủy Thành phố Hồ Chí Minh, Quyết định 2955/QĐ-UBND của UBND Thành phố Hồ Chí Minh về phát triển du lịch:**

Tổng Công ty tiếp tục triển khai Kế hoạch thực hiện 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 2955/QĐ-UBND ngày 08/6/2017 của UBND Thành phố Hồ Chí Minh về phát triển du lịch Thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2020. Triển khai đồng bộ 8 nhóm giải pháp, 54 chương trình, trong đó, tập trung: Đầu tư cơ sở hạ tầng, Ứng dụng công nghệ quản lý tiên tiến, Đa dạng hóa, phát triển các dòng sản phẩm, dịch vụ mới, Tăng cường công tác quảng bá tiếp thị, Tập trung đào tạo phát triển nguồn nhân lực, Gia tăng năng lực cạnh tranh, Chăm lo nâng cao đời sống cán bộ công nhân viên.

**- Thứ hai, Sắp xếp, đổi mới doanh nghiệp:**

- Tiếp tục thực hiện cổ phần hóa Tổng Công ty và Công ty TNHH MTV Dịch vụ Lữ hành Saigontourist theo quyết định đã được phê duyệt của Chính phủ và Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh. Hoàn thiện các điều lệ, quy chế liên quan công tác tổ chức, bộ máy, nhân sự, phương án kinh doanh, phương án lao động... theo quy định và mô hình phù hợp tình hình mới, tiếp tục phấn đấu đã phát triển bền vững theo chiến lược đã đề ra.

- Trước, trong và sau khi cổ phần hóa, tiếp tục chú trọng công tác thông tin đến toàn CBNV-LĐ hệ thống nhằm tạo tinh thần, động lực mới trong quá trình triển khai mô hình hoạt động mới.

- Tập trung chỉ đạo thoái vốn dứt điểm tại các đơn vị theo đề án đã được phê duyệt.

**- Thứ ba, Đầu tư khoa học công nghệ, quản trị hiện đại:**

Thực hiện chiến lược Du lịch Thông minh (Smart Tourism) trong toàn hệ thống Tổng Công ty, thông qua việc đẩy nhanh đầu tư triển khai ứng dụng công nghệ hiện đại, đặc biệt các dự án phần mềm liên quan đến quản lý, điều hành, kinh doanh, chăm sóc khách hàng, quảng bá tiếp thị nhằm đáp ứng xu thế phát triển, gia tăng lợi thế cạnh tranh, mang lại sự trải nghiệm tốt nhất và đáp ứng các nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, tạo hiệu quả kinh doanh cao hơn cho Tổng Công ty và các đơn vị. Tăng đầu tư cơ sở hạ tầng theo hướng hiện đại, chọn lọc công nghệ cao.

- Đưa phần mềm quản lý khách sạn Saigontourist (iHotel Saigontourist) vào khai thác nhằm gia tăng năng lực quản lý, điều hành chuyên nghiệp, khoa học.

- Áp dụng Bộ Quy trình quản lý khách sạn 5 sao tiêu chuẩn Saigontourist đã được bổ sung, cập nhật năm 2017; tiếp tục tổ chức các khóa đào tạo cho đội ngũ CBNV-LĐ trong toàn hệ thống.

- Ứng dụng, khai thác phần mềm Khách hàng thân thiết Saigontourist (Loyalty Program Saigontourist), tạo cơ sở dữ liệu khách hàng chung cho Tổng Công ty và các đơn vị, tạo sự gắn kết giữa khách hàng và Saigontourist; phát triển, chăm sóc khách hàng, thúc đẩy nhu cầu tiêu dùng, đáp ứng các nhu cầu cao và đa dạng của khách hàng.

- Đưa vào hoạt động phần mềm Kinh doanh trực tuyến Khách sạn Saigontourist (Booking Online Saigontourist) với mục tiêu tạo thêm kênh bán hàng mới cho Tổng Công ty và các đơn vị, phục vụ công tác kinh doanh trực tuyến các sản phẩm, dịch vụ thông qua công nghệ hiện đại, giao diện và quy trình xử lý nghiệp vụ theo tiêu chuẩn quốc tế, mang lại trải nghiệm và tiện ích cho khách hàng, đáp ứng được yêu cầu quản lý, giảm chi phí hoa hồng thông qua các công ty kinh doanh trực tuyến, nâng cao hiệu quả kinh doanh, nâng tầm thương hiệu Saigontourist và các đơn vị.

- Nghiên cứu áp dụng sâu rộng tại các đơn vị trong hệ thống phần mềm Văn phòng điện tử Saigontourist (iOffice Saigontourist).

- Ứng dụng đồng bộ phần mềm quản lý kế toán Lemon3 và phần mềm quản lý nhân sự tại Văn phòng Tổng Công ty và các đơn vị.

- Tiếp tục triển khai chương trình hợp tác chiến lược với Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VNPT và các đối tác khác nhằm cập nhật công nghệ quản lý mới.

- Sử dụng hiệu quả quỹ khoa học - công nghệ theo đúng chủ trương, quy định.

#### **- Thứ tư, Thương hiệu - Quảng bá tiếp thị:**

- Tập trung đầu tư công tác phát triển thương hiệu Saigontourist theo chiều rộng và chiều sâu. Tiếp tục chuẩn hóa hệ thống nhận diện các đơn vị thành viên để các đơn vị hoạt động chuyên nghiệp, gắn kết sức mạnh thương hiệu Saigontourist thông qua việc liên kết tất cả đơn vị thành viên hệ thống. Các hoạt động quảng bá tiếp thị tiến hành song song và hỗ trợ chiến lược phát triển thương hiệu.

- Đẩy mạnh quảng bá tiếp thị quốc tế. Chọn lọc và tham gia các kỳ hội chợ, roadshow, festival... tại thị trường trọng điểm Châu Âu, Bắc Mỹ, Đông Bắc Á (Nhật Bản, Trung Quốc, Hàn Quốc), Nga cùng các thị trường tiềm năng Trung Đông, ASEAN... Tham gia cùng đoàn công tác của lãnh đạo Trung ương, Thành phố Hồ Chí Minh trong các chương trình làm việc, khảo sát thị trường, quảng bá tiếp thị tại thị trường quốc tế trọng điểm và tiềm năng.

- Nâng cao tổ chức thành công các sự kiện lớn của Tổng Công ty, đặc biệt Lễ hội Tết, Đường hoa Nguyễn Huệ 2018; giải Golf Saigontourist...

- Tiếp tục hợp tác thực hiện các chương trình quảng bá định kỳ trên kênh truyền hình VTV4, SCTV12. Hợp tác Nhóm Thời báo Kinh tế Sài Gòn (Saigon Times Group), Thông tấn Xã Việt Nam, Vietnam Airlines, VietJet Air cùng các hãng hàng không quốc tế, các cơ quan truyền thông khác tổ chức chuyên trang Saigontourist quảng bá thông tin Tổng Công ty và các đơn vị.

- Tổ chức lễ tổng kết, trao giải 3 cuộc thi clip, thi ảnh, thi viết “*Tận hưởng bản sắc Việt - lần 2*” nhằm tiếp tục đẩy mạnh quảng bá thương hiệu Saigontourist, du lịch Thành phố Hồ Chí Minh và Việt Nam.

- Phối hợp tổ chức và hưởng ứng tham gia các sự kiện du lịch, văn hóa, lễ hội, đặc biệt là các sự kiện tại Thành phố Hồ Chí Minh và các địa phương nhằm quảng bá tiếp thị, phát triển hình ảnh thương hiệu của Tổng Công ty và các đơn vị thành viên, như: Ngày hội Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh, Hội chợ du lịch quốc tế ITE Thành phố Hồ Chí Minh, Liên hoan ẩm thực món ngon các nước, Lễ hội “Thành phố Hồ Chí Minh - Phát triển và Hội nhập”, Hội chợ VITM Hà Nội...

- Khuyến khích các đơn vị đăng cai tổ chức các sự kiện văn hóa, ẩm thực, du lịch vừa mang lại hiệu quả kinh doanh, vừa góp phần quảng bá thương hiệu. Tại Làng du lịch Bình Quới, Công viên Văn hóa Đầm Sen...tiếp tục đăng cai tổ chức các sự kiện lễ hội văn hóa, du lịch, ẩm thực, vui chơi giải trí ...góp phần quảng bá thương hiệu Saigontourist, thương hiệu các đơn vị, thương hiệu du lịch Thành phố Hồ Chí Minh.

- Mở rộng phạm vi sử dụng các công cụ trong công tác quảng bá tiếp thị, trong đó ưu tiên sử dụng công nghệ thông tin, công nghệ số, các công cụ kỹ thuật thông minh, mạng xã hội có tính tương tác cao, tốc độ lan tỏa sâu rộng nhằm triển khai các chương trình quảng bá tiếp thị định kỳ, tập trung. Khuyến khích từng CBNV-LĐ sử dụng mạng xã hội trở thành tiếp thị viên Saigontourist.

- Thực hiện các ấn phẩm chuyên nghiệp, thống nhất hình ảnh, phong phú nội dung, mang lại hiệu quả trong công tác quảng bá, kinh doanh.

- Định kỳ Phòng Kinh doanh & Tiếp thị Tổng Công ty tổ chức các chuyến công tác đến các đơn vị trong hệ thống Saigontourist để đánh giá tình hình thực tế, góp ý về mặt kinh doanh, hỗ trợ công tác quảng bá tiếp thị phát triển thương hiệu.

#### **- Thứ năm, Đầu tư phát triển:**

Đầu tư chiều sâu và đầu tư mở rộng, chú trọng các công trình trọng điểm tại địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, và đầu tư liên doanh, liên kết chuỗi khách sạn, khu nghỉ dưỡng, khu phức hợp, nhà hàng, trung tâm hội nghị hội thảo, chi nhánh lữ hành đạt chuẩn tại các địa bàn trọng điểm trên cả nước. Triển khai việc mua bán, sáp nhập doanh nghiệp, nhượng quyền thương hiệu khi điều kiện cho phép.

#### ***Tại thành phố Hồ Chí Minh:***

- Đưa vào khai thác Bến du thuyền Nam Sài Gòn (Quận 7). Đẩy nhanh tiến độ thực hiện công trình mở rộng khách sạn 5 sao Majestic. Triển khai dự án nâng cấp khách sạn Continental. Lập báo cáo nghiên cứu khả thi dự án khách sạn Sài Gòn Lion tiêu chuẩn 5 sao tại 11-13-11C Công trường Lam Sơn, quận 1, dự án Sài Gòn Gem, dự án Công viên Càng Bạch Đằng, quận 1...

- Chú trọng đầu tư mua sắm hợp lý các trang thiết bị hỗ trợ cho công tác kinh doanh, đặc biệt tập trung tạo ra các công trình, sản phẩm, dịch vụ đạt chuẩn, khác biệt, độc đáo tại các đơn vị, đồng thời nhằm đảm bảo duy trì cung cấp các sản phẩm, dịch vụ chất lượng đến khách hàng.

- Thực hiện các dự án đầu tư nâng cấp các khách sạn, khu du lịch, nhà hàng...thuộc hệ thống.

#### ***Tại các tỉnh, địa phương:***

- Đưa vào khai thác kinh doanh khách sạn 4 sao Sài Gòn - Phú Thọ và Sài Gòn - Vĩnh Long.

- Đầu tư nâng cấp khu du lịch Sài Gòn - Côn Đảo và nghiên cứu đầu tư mở rộng kinh doanh các cơ sở lưu trú khác tại Côn Đảo.

- Xây dựng khu du lịch Sài Gòn - Ba Bể (Bắc Kạn); xây dựng mới khách sạn Sài Gòn - Duy Tân (Đà Lạt). Đầu tư xây dựng khách sạn 5 sao tại Đà Nẵng.

- Công ty TNHH MTV Dịch vụ Lữ hành Saigontourist đầu tư đưa vào khai thác các văn phòng giao dịch mới tại Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, mở thêm các chi nhánh tại khu vực miền Đông Nam Bộ, miền Tây Nam Bộ và miền Bắc.

**- Thứ sáu, Thị trường - Sản phẩm - Dịch vụ Khách hàng:**

- Trong tình hình kinh doanh cạnh tranh quyết liệt, xu hướng thị trường, thị hiếu khách hàng ngày càng thay đổi; do đó, đặc biệt tăng cường công tác nghiên cứu thị trường, thị hiếu khách hàng nhằm kịp thời đưa ra các sản phẩm, dịch vụ mới, phù hợp, mang lại hiệu quả, gia tăng lợi thế cạnh tranh, lợi thế so sánh, tăng độ nhận diện thương hiệu Tổng Công ty và các đơn vị.

- Phát triển mở rộng thị trường khách du lịch quốc tế và nội địa, ưu tiên thị trường có khả năng chi trả cao, lưu trú dài ngày, sử dụng nhiều sản phẩm, dịch vụ. Duy trì các thị trường truyền thống và thị trường có nguồn khách lớn, cao cấp gồm khách thương nhân, khách hội nghị hội thảo, khách tàu biển...

- Không ngừng đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ, đáp ứng các nhu cầu thay đổi và yêu cầu cao của khách hàng. Khai thác có hiệu quả loại hình du lịch biển đảo, nghỉ dưỡng, sinh thái, văn hóa lịch sử; du lịch kết hợp hội nghị hội thảo, mua sắm, ẩm thực, học tập, thể thao, thiện nguyện..., cùng các loại hình du lịch theo chuyên đề.

- Tập trung hơn nữa công tác xây dựng phát triển các sản phẩm mới, độc đáo, khác biệt, có khả năng cạnh tranh. Mỗi đơn vị, đặc biệt khối lưu trú, ẩm thực, vui chơi giải trí hàng năm phải đưa vào khai thác ít nhất một sản phẩm mới, mang lại hiệu quả.

- Du lịch đường sông: tiếp tục là một trong những đơn vị chủ lực tập trung khai thác du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh và các vùng lân cận có điểm xuất phát từ Thành phố Hồ Chí Minh. Khai thác hiệu quả 7 sản phẩm tour đường sông đã đưa vào khai thác cuối năm 2017; nghiên cứu khai thác các tour đường sông mới kết hợp đường bộ tuyến du lịch Vàm Sát, Cần Giò, tuyến Thành phố Hồ Chí Minh - Bình Dương, miền Tây, khai thác các tour đường xa...

- Giới thiệu các dòng sản phẩm du lịch mới khám phá: du lịch sinh thái - nông nghiệp - làng nghề truyền thống - du lịch gắn trách nhiệm phát triển nông thôn mới tại huyện Cần Giò, huyện Củ Chi, quận 9; tour khám phá không gian văn hóa quận 5...

- Chú trọng hợp tác các đơn vị trong hệ thống đưa ra các chương trình, sản phẩm trọn gói, giá cạnh tranh. Các công ty lữ hành ưu tiên giới thiệu du khách sử dụng các sản phẩm lưu trú, ẩm thực, vui chơi giải trí tại các đơn vị khách sạn, khu du lịch, vui chơi giải trí. Ngược lại, các đơn vị khách sạn, khu du lịch, vui chơi giải trí kết hợp các công ty lữ hành thuộc Tổng Công ty giới thiệu khách sử dụng các tour, tuyến phù hợp.

- Chủ động trong việc xây dựng kế hoạch ứng biến khi có biến động lớn của các thị trường nguồn khách.

- Nâng cao thái độ phong cách phục vụ, đặc biệt chú trọng công tác chăm sóc khách hàng.

- Phát hành thẻ Saigontourist khách hàng thân thiết, khách hàng trung thành và cán bộ công nhân viên Tổng Công ty theo tiêu chí ưu đãi áp dụng trong toàn hệ thống, vừa nâng cao sức cạnh tranh, tăng doanh thu, lãi, vừa góp phần quảng bá thương hiệu Tổng Công ty và các đơn vị.

- Đồng nhất hóa nội dung các tiêu chí khảo sát sự hài lòng của khách hàng (Guest Service Survey) tại các đơn vị thành viên trong toàn hệ thống Tổng Công ty, triển khai qua phiếu lấy ý kiến khách hàng và trên từng mạng của từng đơn vị; định kỳ thu thập, phân tích và đưa ra hành động khắc phục cụ thể nhằm cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ các đơn vị cung cấp đến khách hàng.

**- Thứ bảy, Tối đa doanh thu - Tối ưu lợi nhuận:**

- Tiếp tục triển khai thực hiện chương trình “Tối đa doanh thu - Tối ưu lợi nhuận”, xem đây như là giải pháp tăng doanh thu, kiểm soát rủi ro, tiết kiệm chi phí hợp lý, tối ưu hóa giá trị doanh nghiệp, đa dạng hóa, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, gia tăng hiệu quả kinh tế, lợi thế cạnh tranh, nâng cao nguồn lực, hình thành công nghệ quản lý đặc trưng Saigontourist. Khuyến khích tập thể, cá nhân đăng ký các giải pháp, chương trình liên quan đến việc tối đa doanh thu, tối ưu lợi nhuận.

- Định kỳ tổ chức tổng kết, đánh giá, chia sẻ kinh nghiệm, tuyên dương, khen thưởng kịp thời tập thể, cá nhân xuất sắc và kịp thời đưa ra các giải pháp, chương trình hành động mới.

- Giám sát, kiểm soát chặt chẽ và hiệu quả trong các lĩnh vực đầu tư, mua sắm, tài chính... nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng đồng vốn. Kiểm soát sản phẩm, dịch vụ dựa vào các định chuẩn, tiêu chuẩn, theo đúng quy trình đã được xác lập và được cấp chứng nhận.

**- Thứ tám, Đào tạo nguồn nhân lực - Chính sách người lao động:**

- Triển khai đồng bộ các chiến lược, các giải pháp liên quan đến phát triển nguồn nhân lực thông qua việc quy hoạch, đào tạo dài hạn, trung hạn, ngắn hạn trong nước và nước ngoài.

- Thực hiện việc đào tạo, quy hoạch, bổ nhiệm, điều động, luân chuyển cán bộ theo quy chế cán bộ và quản lý cán bộ của Tổng Công ty. Đẩy mạnh việc đào tạo cán bộ quản lý, cập nhật và bổ sung kiến thức quản lý để đổi mới, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- Trên cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ trong diện quy hoạch, rà soát, phát hiện bổ sung và đưa đi đào tạo, bồi dưỡng cán bộ quản lý.

- Tăng cường mở rộng hợp tác và giao lưu quốc tế trong công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Tổng Công ty tổ chức các khóa đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, quản lý, ngoại ngữ, các khóa nâng cao chuyên đề trong và ngoài nước cho đội ngũ cán bộ quản lý. Các đơn vị tăng cường công tác đào tạo, đào tạo lại, đào tạo tại chỗ cho đội ngũ CBNV-LĐ. Nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo của Trường Trung cấp Du lịch & Khách sạn Saigontourist.

- Thực hiện tốt các hướng dẫn về bảo hộ và an toàn lao động, đảm bảo sự thông suốt trong hệ thống.

- Đảm bảo ổn định việc làm và tăng thu nhập cho người lao động.

- Đổi mới chính sách sử dụng nguồn nhân lực, xây dựng thực hiện triển khai quy chế lương, thưởng phù hợp loại hình hoạt động công ty cổ phần của Tổng Công ty. Áp dụng chế độ đãi ngộ lương thưởng hợp lý để thu hút lao động giỏi.

- Tổ chức hội thi tay nghề theo chủ đề năm trong toàn Tổng Công ty nhằm trao đổi, học hỏi kinh nghiệm, nâng cao trình độ, chuyên môn nghiệp vụ.

- Chương trình “*Saigontourist vì cộng đồng*” tiếp tục đẩy mạnh hiệu quả Chương trình “*Học bổng Nguyễn Đức Cảnh*”, “*Học bổng Saigontourist*”. Tập trung quan tâm đối tượng là người lao động nghèo, thu nhập thấp của Tổng Công ty. Bên cạnh đó tham gia công tác từ thiện, xã hội của Thành phố Hồ Chí Minh và một số các tỉnh thành.

**- Thứ chín, Phát triển Văn hóa doanh nghiệp Saigontourist:**

- Triển khai Chương trình phát triển Văn hóa doanh nghiệp Saigontourist từ những nền tảng sẵn có tại Tổng Công ty, phù hợp tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi, chiến lược phát triển thông qua kế hoạch, sự kiện cụ thể, thiết thực, nhằm tạo giá trị cạnh tranh, mang lại lợi ích cho chủ sở hữu, doanh nghiệp, CBNV-LĐ, đối tác, khách hàng, gắn kết lợi ích quốc gia, lợi ích cộng đồng xã hội, giúp cho Tổng Công ty và các đơn vị trở thành một cộng đồng làm việc trên tinh thần hợp tác, tin cậy, gắn bó, thân thiện và phát triển trên tầm cao hơn, góp phần tạo thêm niềm tự hào của nhân viên về Tổng Công ty và đơn vị.

**- Thứ mười, Công tác môi trường - An ninh An toàn:**

- Đầu tư công nghệ hướng vào sản xuất kinh doanh, xây dựng sản phẩm, dịch vụ và tiêu dùng bền vững, hỗ trợ công tác phát triển xã hội và bảo vệ môi trường, hướng tới tăng trưởng xanh, tăng trưởng bền vững. Tiếp tục triển khai quản lý môi trường theo tiêu chuẩn quốc tế ISO:14001, Nhãn Bông Sen Xanh.

- Trong hoạt động lưu trú, ẩm thực, vui chơi giải trí, đảm bảo tuyệt đối phòng cháy chữa cháy, an toàn vệ sinh thực phẩm, an ninh an toàn, cho khách hàng. Đối với các đơn vị kinh doanh lữ hành, xây dựng các sản phẩm tour tuyến hướng đến loại hình du lịch sinh thái, du lịch thân thiện có trách nhiệm môi trường..., kêu gọi du khách tham gia bảo vệ môi trường xanh - sạch - đẹp.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của Câu lạc bộ Xanh Saigontourist.

**- Thứ mười một, Công tác Đảng - Đoàn thể:**

**Công tác Đảng:**

- Tập trung tăng cường công tác xây dựng Đảng vững mạnh để lãnh đạo thực hiện hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch năm 2018 và Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Tổng Công ty nhiệm kỳ 2015 - 2020.

- Nghiên cứu và từng bước đổi mới hình thức, phương thức lãnh đạo của Đảng nhằm vừa phù hợp thực tiễn vừa đáp ứng yêu cầu phát triển mới của Tổng Công ty sau khi tiến hành cổ phần hóa.

- Tiếp tục tăng cường thực hiện công tác tuyên truyền, chú trọng công tác giáo dục chính trị tư tưởng trong toàn Đảng bộ, đảm bảo toàn thể cán bộ, đảng viên và người lao động nâng cao nhận thức, chấp hành tốt đường lối, chủ trương của Đảng và pháp luật Nhà nước, xây dựng Đảng bộ trong sạch, vững mạnh.

- Lãnh đạo thực hiện tốt Chi thị 05-CT/TW Bộ chính trị, triển khai học tập trong toàn đảng bộ chủ đề năm 2018 về “Xây dựng phong cách, tác phong công tác của người đứng đầu, của cán bộ, đảng viên trong học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”.



- Tiếp tục triển khai, thực hiện các Kế hoạch, Chỉ thị của Trung ương, Thành ủy về học tập quán triệt và thực hiện Nghị quyết TW4 khóa XII về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ và Quy định số 55-QĐ/TW của Bộ Chính trị về một số việc cần làm ngay để tăng cường vai trò nêu gương của cán bộ, đảng viên, Đề án 02-ĐA/TU của Ban Thường vụ Thành ủy.

- Thực hiện nghiêm túc tiếp tục Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ, Ban Thường vụ và Thường trực Đảng ủy; Quy chế cán bộ và quản lý cán bộ. Chú trọng công tác đánh giá, quy hoạch cán bộ, tăng cường đào tạo cán bộ theo quy hoạch nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, đảng viên đáp ứng yêu cầu chiến lược phát triển Tổng Công ty.

- Thường xuyên kiện toàn và nâng cao chất lượng tổ chức cơ sở Đảng. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát theo điều 30, điều 32 Điều lệ Đảng để kịp thời phòng ngừa và ngăn chặn vi phạm của tổ chức Đảng, đảng viên.

#### ***Tổ chức Đoàn thể:***

- Tiếp tục đổi mới nội dung và phương thức hoạt động, hướng mạnh về cơ sở, tập trung chăm lo bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp chính đáng của CBNV-LĐ, Đoàn viên công đoàn, Đoàn viên thanh niên nhằm xây dựng mối quan hệ lao động hài hòa, ổn định, tiến bộ, góp phần vào công tác phát triển kinh doanh tại Tổng Công ty và đơn vị.

- Đẩy mạnh các phong trào thi đua “Lao động giỏi, lao động sáng tạo”, “Luyện tay nghề, thi thợ giỏi”, “Tối đa doanh thu - Tối ưu lợi nhuận” với mục tiêu nâng suất - chất lượng - hiệu quả trong CNVC-LĐ, Đoàn viên công đoàn, Đoàn viên thanh niên theo các tiêu chí “Chủ động - Trách nhiệm - Hợp tác - Chia sẻ - Tiết kiệm”; Thực hiện chương trình “Phát triển Văn hóa doanh nghiệp Saigontourist” trong CNVC-LĐ để chuyển biến mạnh mẽ hơn nữa nhận thức, phong cách làm việc, tinh thần đoàn kết, ý thức trách nhiệm, đóng góp nhiều sáng kiến phát triển thương hiệu. Đoàn Thanh niên triển khai khẩu hiệu hành động “Tuổi trẻ Saigontourist: Sáng tạo - Chuyên nghiệp - Hội nhập - Phát triển”.

- Thực hiện tốt công tác giới thiệu đoàn viên ưu tú cho Đảng xem xét kết nạp. Phối hợp chặt chẽ với người sử dụng lao động giám sát tốt thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, tổ chức Hội nghị người lao động bảo đảm thiết thực, hiệu quả, phát huy quyền làm chủ của người lao động, tập trung thực hiện quy chế đối thoại định kỳ, tạo mối quan hệ lao động hài hòa giữa lợi ích người sử dụng lao động và người lao động.

#### **V. KIẾN NGHỊ:**

Nhằm tạo điều kiện cho Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn hoàn thành nhiệm vụ chính trị Thành ủy và Ủy ban Nhân dân TP.Hồ Chí Minh giao, thực hiện thành công Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ Thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2015 - 2020, góp phần vào công cuộc phát triển kinh tế du lịch thành phố nói riêng và kinh tế du lịch Việt Nam nói chung, Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn kiến nghị Bộ Văn hóa - Thể thao - Du lịch, Tổng cục Du lịch, Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh:

#### **Kiến nghị Bộ Văn hóa - Thể thao - Du lịch, Tổng cục Du lịch:**

1. Kiến nghị Bộ Văn hóa - Thể thao - Du lịch, Tổng cục Du lịch tham mưu, đề xuất Chính phủ tiếp tục chỉ đạo các Bộ, ngành sớm triển khai các chương trình hành động

phát triển du lịch đã được phân công, phân cấp. Đặc biệt, áp dụng các chính sách ưu tiên về thuế đất liên quan các cơ sở khách sạn, khu du lịch, trung tâm hội nghị hội thảo quốc tế; phí phục vụ; mở rộng phạm vi miễn giảm, giảm phí visa khách quốc tế; đầu tư phát triển công nghệ, phát triển mô hình Du lịch Thông minh (Smart Tourism) mang đến nhiều tiện ích hiện đại cho du khách trong và ngoài nước; tăng cường tính phối hợp liên vùng, liên ngành, liên lĩnh vực.

2. Tăng cường công tác quảng bá tiếp thị thương hiệu du lịch quốc gia thông qua việc tổ chức các sự kiện quảng bá tầm quốc tế tại các nước, phối hợp chặt chẽ giữa ngành du lịch với đại diện cơ quan ngoại giao, kinh tế của Việt Nam tại nước ngoài, quảng bá trên các phương tiện truyền thông quốc tế.

### **Kiến nghị Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh:**

1. Kiến nghị sớm ban hành chiến lược, quy hoạch phát triển du lịch Thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2030, trong đó ưu tiên khai thác phát triển các dòng sản phẩm là lợi thế của thành phố: loại hình du lịch đô thị, du lịch đường thủy, du lịch hội nghị hội thảo và mua sắm.

2. Tiếp tục chỉ đạo nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của ngành du lịch và tầm quan trọng của việc xây dựng thương hiệu du lịch thành phố. Tập trung xây dựng thương hiệu du lịch Thành phố mang tính khác biệt độc đáo, đạt tầm khu vực và quốc tế. Cân đối, hài hòa phát triển giữa chiều rộng và chiều sâu, trọng tâm, trọng điểm. Xây dựng sản phẩm, dịch vụ chất lượng, giá trị gia tăng cao, đáp ứng được các nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của khách hàng.

Đối với thành phố Hồ Chí Minh, là đầu tàu du lịch của cả nước, để giữ vững ngôi vị trong nước và nâng cao tính cạnh tranh với các thành phố lớn khu vực châu Á, kiến nghị Trung ương ban hành cơ chế, chính sách đặc biệt nhằm tạo ưu đãi về chính sách thuế, trong đó có thuế đất liên quan các cơ sở khách sạn, khu du lịch, trung tâm hội nghị hội thảo quốc tế nhằm tạo thêm động lực, khuyến khích phát triển sản phẩm mới trong quá trình phát triển du lịch của Thành phố. Điều này phù hợp với chủ trương Nghị quyết 08 của Bộ Chính trị nêu vấn đề Nhà nước cần nghiên cứu hỗ trợ thuế đất cho các công trình du lịch sử dụng diện tích lớn.

3. Tăng cường tính hợp tác phát triển hiệu quả giữa du lịch Thành phố Hồ Chí Minh với các tỉnh, thành phố trong nước, cùng các thành phố quốc tế.

4. Để công tác cổ phần hóa của Tổng Công ty triển khai theo đúng kế hoạch, lộ trình đã được phê duyệt, kiến nghị sớm ban hành quyết định giao tài sản để cổ phần hóa Tổng Công ty.

Trân trọng.

#### **Nơi nhận:**

- Bộ VII-TT-DL, Tổng cục Du lịch (để b/c);
- Thường trực Thành ủy (để b/c);
- Thường trực UBND TP.HCM (để b/c);
- Các Sở: KH-ĐT, Tài chính, VH-TT, DL, Cục Thống kê;
- Đảng ủy, HĐTV, Ban TGD, các phòng ban TCT, các đơn vị;
- Lưu VP, KD-TT.

