

**BÁO CÁO CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**VỀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ KINH DOANH NĂM 2018**  
**VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2019**

**Kính trình: Đại hội đồng cổ đông Công ty Cổ phần Dịch vụ Hàng không Taseco**

Ban Tổng Giám đốc xin báo cáo Đại hội đồng cổ đông kết quả hoạt động kinh doanh năm 2018 và nhiệm vụ kế hoạch kinh doanh năm 2019.

Báo cáo gồm hai phần:

- Phần 1: Tình hình hoạt động, kết quả kinh doanh năm 2018;
- Phần 2: Nhiệm vụ, kế hoạch kinh doanh năm 2019.

Nội dung cụ thể như sau:

**PHẦN I: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG, KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2018**

**I. NHỮNG THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN**

**1. Thuận lợi:**

**1.1 Tình hình chung về kinh tế vĩ mô:**

Thuận lợi cơ bản trong năm 2018 là môi trường kinh tế vĩ mô ổn định tạo điều kiện cho sự phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh: Tăng trưởng GDP đạt 7,08%, mức cao nhất kể từ năm 2008; lạm phát được kiểm soát tốt, chỉ số giá tiêu dùng (CPI) bình quân năm 2018 tăng 3,54% so với năm 2017; Tổng vốn FDI đăng ký đạt 35,46 tỷ USD; Các dự án đầu tư trực tiếp nước ngoài đã giải ngân 19,1 tỷ USD, tăng 9,1% so với cùng kỳ năm 2017.

**1.2. Khách du lịch và khách đi lại bằng đường hàng không tăng trưởng ổn định:**

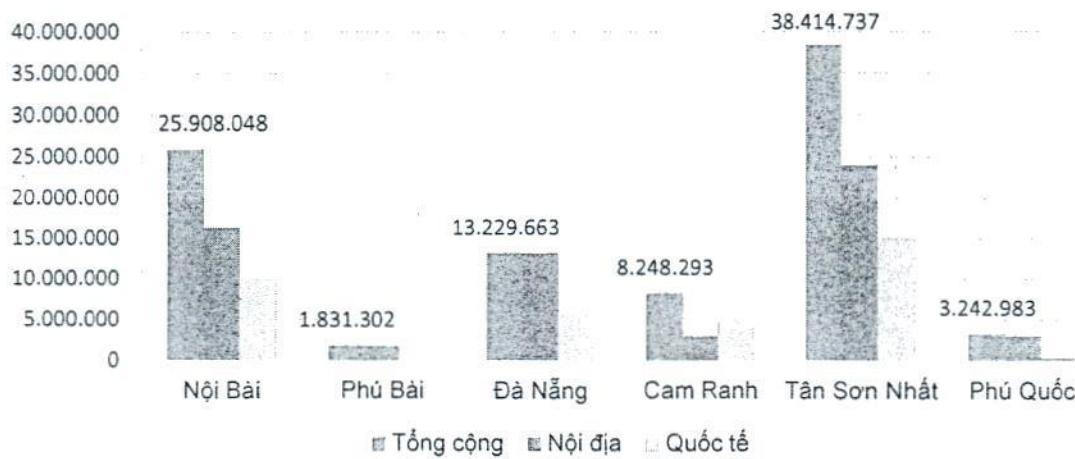
Năm 2018, Tổng cục Du lịch và các địa phương đã thực hiện nhiều giải pháp thu hút khách du lịch có hiệu quả, điển hình là chính sách thị thực thông thoáng (tiếp tục mở rộng việc miễn thị thực cho công dân nhiều nước; cấp thị thực điện tử,...), chủ trì nhiều chương trình, đề án tái cấu trúc du lịch, tăng cường công tác truyền thông, quảng bá trong nước và quốc tế. Ngoài ra, các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực du lịch cũng tổ chức nhiều hoạt động xúc tiến du lịch, tiếp tục xây dựng hoàn thiện cơ sở vật chất, hạ tầng du lịch cùng với việc đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu của thị trường. Tính chung cả năm 2018, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam đạt 15.497.791 lượt, tăng 19,9% so với năm 2017. Bên cạnh đó, khách du lịch trong nước cũng đạt con số ấn tượng: 80 triệu lượt.

Cùng với tăng trưởng khách du lịch, lượng khách đi lại bằng đường hàng không cũng tiếp tục giữ được tốc độ tăng trưởng tốt. Tổng thị trường vận chuyển hàng không Việt Nam năm 2018 đạt tổng số 71,4 triệu lượt hành khách, tăng 15% so năm 2017.

Lượng khách qua các cảng hàng không có sự tham gia kinh doanh của Taseco Airs và các đơn vị thành viên trong năm 2018 vẫn tăng trưởng ổn định:

- Sân bay Nội Bài đón 25.908.048 lượt khách, tăng 8,75% so với năm 2017;
- Sân bay Phú Bài đón 1.831.302 lượt khách, tăng 5,2% so với năm 2017;
- Sân bay Đà Nẵng đón 13.229.663 lượt khách, tăng 22,6% so với năm 2017;
- Sân bay Cam Ranh đón 8.248.293 lượt khách, tăng 28,6% so với năm 2017;
- Sân bay Tân Sơn Nhất đạt 38.414.737 lượt khách, tăng 6,7% so với năm 2017;
- Sân bay Phú Quốc đạt 3.242.983 lượt khách, tăng 21,2% so với năm 2017.

#### Biểu đồ lượt khách qua một số Cảng hàng không năm 2018 (lượt khách)



#### 1.3. Uy tín thương hiệu của Công ty ngày càng được đánh giá cao:

TASECO AIRS được kế thừa thương hiệu và kinh nghiệm 14 năm hoạt động với quan điểm kinh doanh nhất quán của Công ty là cung cấp các sản phẩm dịch vụ và tiện ích tốt nhất cho khách hàng, đồng hành với khách hàng, đặt lợi ích của khách hàng lên trên hết vì sự phát triển ổn định, bền vững. Nhờ có uy tín thương hiệu tốt mà lượng khách hàng đến với Công ty tăng trưởng ổn định.

#### 1.4. Quy mô của Công ty lớn mạnh, năng lực tài chính vững vàng, đội ngũ cán bộ, nhân viên có nhiều kinh nghiệm, nhiệt tình, năng động:

- Hoạt động kinh doanh và quản lý điều hành của Công ty được triển khai thực hiện theo mô hình công ty mẹ - công ty con. Các Công ty con của Công ty gồm: Taseco Đà Nẵng, Taseco Oceanview Đà Nẵng (vận hành Khách sạn Alacarte), Taseco Sài Gòn, Taseco Media là những đơn vị kinh doanh trong lĩnh vực dịch vụ hàng không và khách sạn trải rộng từ Bắc đến Nam. Ngoài ra, Công ty còn có 2 công ty liên kết là Công ty Cổ phần Suất ăn Hàng không Việt Nam và Công ty TNHH hàng miễn thuế Jalux - Taseco cũng có địa bàn hoạt động khá rộng ở các sân bay lớn trong nước.

- Năng lực tài chính của Công ty cũng đã được củng cố vững chắc với vốn chủ sở hữu 554.938.072.628 đồng, tổng tài sản 666.065.770.818 đồng, trong đó các chỉ tiêu tài chính chủ yếu như hệ số nợ: 0,17; hệ số khả năng thanh toán nhanh: 1,4 đều là những chỉ số rất tốt.

- Bên cạnh đó, Công ty có đội ngũ cán bộ quản lý có nhiều kinh nghiệm và đội

ngũ nhân viên phần lớn là lực lượng lao động trẻ, nhiệt tình, năng động, sáng tạo.

Những yếu tố đó là thành quả của cả một quá trình phát triển và đồng thời cũng là nền tảng vững chắc cho Công ty tiếp tục phát triển trên cơ sở phát huy lợi thế về quy mô, năng lực tài chính và lợi thế về nhân tố con người.

## 2. Khó khăn:

Một số khó khăn cơ bản mà Công ty phải đối mặt trong năm qua là:

- Cạnh tranh trong lĩnh vực kinh doanh của Công ty ngày một gay gắt hơn cả trong lĩnh vực khách sạn và dịch vụ hàng không.

- Nhà ga T1 tại Cảng hàng không quốc tế Nội Bài và nhà ga Quốc tế Tân Sơn Nhất vẫn tiếp tục sửa chữa trong năm 2018, nhiều quầy hàng buộc phải tạm ngừng hoạt động và luồng tuyến khách bị điều chỉnh, không ổn định đã ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động kinh doanh.

- Các vị trí kinh doanh tại nhà ga quốc tế Cam Ranh bị chậm tiến độ đưa vào hoạt động do công tác bàn giao mặt bằng của Cảng muộn hơn so với kế hoạch đề ra.

- Giá dầu vào nhiều mặt hàng thường xuyên biến động theo chiều hướng tăng trong khi giá bán một số mặt hàng vẫn bị giới hạn theo quy định hiệp thương của Cảng hàng không và áp lực cạnh tranh.

- Cạnh tranh trong lĩnh vực tuyển dụng nhân công diễn ra ngày càng khốc liệt, gây khó khăn trong việc tuyển dụng nhân lực phục vụ cho việc mở rộng hoạt động sản xuất, kinh doanh.

- Sức mua của một số nhóm khách chủ đạo như Trung Quốc, Hàn Quốc có dấu hiệu chững lại, vấn đề này ảnh hưởng trực tiếp tới ngành kinh doanh Bách hóa - Lưu niệm.

Trong bối cảnh đó, Công ty đã tìm các biện pháp khắc phục, vượt qua khó khăn, tận dụng tốt cơ hội thị trường, nên hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2018 đã đạt được kết quả tốt.

## II. CÁC MẶT HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY VÀ CÁC ĐƠN VỊ THÀNH VIÊN NĂM 2018

### 1. Công tác quản trị, điều hành:

Công tác quản trị, điều hành là một trong những nội dung được Công ty đặc biệt quan tâm, củng cố trong thời gian qua.

- Bộ máy tổ chức, quản lý tiếp tục được kiện toàn, nhân sự quản lý được bổ sung, tăng cường. Công ty bổ sung thêm một Phó Tổng Giám đốc phụ trách hoạt động kinh doanh khu vực miền Trung và Miền Nam và một số nhân sự quản lý cấp cao tại Công ty mẹ Taseco Airs và các đơn vị thành viên.

- Các quy trình nghiệp vụ và quản lý cũng đang được rà soát lại, sửa đổi, cập nhật bổ sung, hoàn thiện. Chế độ thông tin, báo cáo và các quy định nội bộ cơ bản được tuân thủ nghiêm túc.

- Ngay từ đầu năm 2018, Ban Tổng giám đốc đã quán triệt nâng cao tinh thần lao động sáng tạo, phấn đấu đạt mức tăng trưởng cao cả về doanh thu và lợi nhuận. Nhiều

giải pháp đã được đề ra và triển khai thực hiện với trọng tâm là nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ; giữ gìn và phát triển hình ảnh thương hiệu, tăng uy tín của Công ty; nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động quản lý và kinh doanh.

- Công tác kiểm tra, giám sát được đặc biệt quan tâm, thực hiện thường xuyên nhằm đảm bảo sự tuân thủ các quy định pháp luật, quy định của Cảng cũng như các quy định nội bộ của Công ty.

- Trong mối liên hệ với các đơn vị thành viên, TASECO AIRS quan tâm sâu sát tới công tác lập kế hoạch, theo dõi sát quá trình thực hiện và hàng tháng đều phân tích, đánh giá mức độ hoàn thành kế hoạch của các đơn vị; Bên cạnh đó, TASECO AIRS định kỳ cử đoàn công tác kiểm tra, nắm tình hình và trao đổi, chia sẻ với các đơn vị thành viên về những vấn đề hàng hóa, giá cả, quản lý và biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

- Các đơn vị thành viên đã phát huy được tính chủ động, sáng tạo trong hoạt động sản xuất, kinh doanh. Hoạt động quản trị, điều hành tại các công ty thành viên tiếp tục được củng cố, có nhiều tiến bộ và phát huy hiệu quả.

- Trong năm qua, Công ty đã được nhiều cơ quan, tổ chức có uy tín trao tặng nhiều giải thưởng danh giá trong công tác quản trị doanh nghiệp tiêu biểu là: Đứng thứ 30 trong 100 doanh nghiệp có chỉ số năng lực tài chính tốt nhất trên sàn chứng khoán Việt Nam; Top 500 doanh nghiệp Việt Nam thịnh vượng do Công ty Viet Nam Report phối hợp Báo điện tử VietnamNet bình chọn.....

## 2. Tình hình nhân sự và việc thực hiện các chế độ với người lao động:

Trong những năm qua, đội ngũ nhân sự Công ty và của các đơn vị thành viên không ngừng tăng thêm cả về số lượng và chất lượng. Số lượng lao động tăng thêm chủ yếu nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh và nâng cao năng lực quản lý của doanh nghiệp.

**Bảng thống kê nhân sự của TASECO AIRS và các đơn vị thành viên**

*Đơn vị tính: Người*

<b>ĐƠN VỊ</b>	<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>Tăng so với đầu năm</b>
Taseco Airs tại Nội Bài + Media	435	487	52
Taseco Đà Nẵng	367	471	104
Taseco Oceanview	250	245	(5)
Taseco Sài Gòn	60	67	7
<b>Tổng số</b>	<b>1.112</b>	<b>1.270</b>	<b>158</b>

100% nhân viên được đóng BHGXH, BHYT, BHTN và bệnh nghề nghiệp và kinh phí công đoàn theo quy định của pháp luật. Mức lương, thưởng bình quân của người lao động khoảng 9.548.263 đồng/người/tháng. Hơn nữa, hàng năm cán bộ nhân viên Công ty còn được quan tâm, hưởng chế độ nghỉ mát, khám chữa bệnh và các chế độ phúc lợi khác.

Bên cạnh đó, Công ty đặc biệt quan tâm công tác đào tạo để nâng cao trình độ, năng lực của người lao động. Năm 2018, Taseco Airs và các đơn vị thành viên trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ hàng không đã cử cán bộ nhân viên tham gia các lớp:

- Đào tạo và cấp chứng chỉ PCCC là: 318 lượt;
- Đào tạo về An toàn vệ sinh thực phẩm: 248 lượt;
- Đào tạo nghiệp vụ thu đổi ngoại tệ: 34 lượt;
- Đào tạo về nghiệp vụ an toàn vệ sinh lao động: 346 lượt;
- An ninh an toàn hàng không: 303 lượt.

### **3. Về công tác quản lý, phát triển kinh doanh:**

#### **3.1. Công tác quản lý, điều phối hoạt động kinh doanh:**

Công tác tổ chức, quản lý các đơn vị kinh doanh được Ban điều hành Công ty mẹ và các đơn vị thành viên quan tâm sâu sát. Hàng hóa và các nguồn lực cần thiết phục vụ kinh doanh đều được đáp ứng đầy đủ, kịp thời. Bộ phận hàng hóa của Công ty đã có nhiều cố gắng trong việc khảo sát, thăm dò thị trường, tìm kiếm, đa dạng hóa nguồn hàng, nắm bắt kịp thời những biến động trên thị trường, đồng thời tích cực, chủ động trong việc áp dụng các phương thức cung ứng hàng hóa có hiệu quả và sâu sát trong công tác quản lý hàng hóa nên hoạt động cung ứng hàng hóa luôn đáp ứng tốt yêu cầu kinh doanh. Hàng hóa đầu vào bảo đảm chất lượng, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, giá tốt, được cung ứng đầy đủ và kịp thời.

Giữa bộ phận cung ứng hàng hóa và các cửa hàng kinh doanh, nhà hàng (gọi chung là đơn vị kinh doanh) phối hợp chặt chẽ và thường xuyên trao đổi thông tin với nhau để đảm bảo các đơn vị kinh doanh được đáp ứng đầy đủ hàng hóa, nguyên liệu theo nhu cầu, thị hiếu của khách hàng một cách có hiệu quả.

Bất kỳ yêu cầu hay tình huống phát sinh nào liên quan đến hoạt động kinh doanh đều được xử lý nhanh chóng để tránh những ảnh hưởng tiêu cực xảy ra. Bên cạnh đó, hoạt động kiểm soát nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ, phòng chống gian lận cũng được thực hiện thường xuyên thông qua nhiều biện pháp khác nhau. Nhờ đó, hoạt động kinh doanh trong toàn Công ty ổn định, phát triển tốt.

#### **3.2. Cơ cấu lại hoạt động kinh doanh:**

Để nâng cao tính chuyên nghiệp và phát huy tính chủ động, sáng tạo trong các mảng kinh doanh quảng cáo và các dịch vụ đón tiễn, viễn thông, du lịch, Công ty đã cơ cấu lại hoạt động kinh doanh. Theo đó, những mảng kinh doanh này chính thức được TASECO AIRS chuyển giao cho TASECO Media thực hiện từ ngày 01/05/2018. Với sự hỗ trợ của TASECO AIRS, hoạt động kinh doanh của TASECO Media đã nhanh chóng được ổn định, hoạt động kinh doanh quảng cáo có sự tiến bộ rõ rệt.

Ngoài ra, Công ty đã tích cực rà soát lại hiệu quả các đơn vị kinh doanh và tiếp tục thực hiện cơ cấu lại các ngành hàng kinh doanh cho hợp lý, thực hiện chuyển đổi 1 điểm kinh doanh từ bách hóa lưu niệm sang fastfood để mang lại hiệu quả hơn.

### **3.3. Công tác cải tạo, sửa chữa, nâng cấp các điểm kinh doanh:**

Trong năm, Taseco Airs và các đơn vị thành viên đã cải tạo sửa chữa nhiều điểm kinh doanh:

- Tại Sân bay Nội Bài, Công ty hoàn thành cải tạo, sửa chữa 4 quầy fastfood, 2 nhà hàng lucky café, đồng thời cải tạo 2 quầy viễn thông du lịch tại Nhà ga T2.

- Taseco Đà Nẵng hoàn thành sửa chữa 1 quầy bách hóa và nhà hàng Lucky.

### **3.4. Công tác phát triển kinh doanh:**

#### **Phát triển thêm các điểm kinh doanh, bán hàng:**

Trong năm 2018, TASECO AIRS và các đơn vị thành viên đã phát triển thêm 8 địa điểm kinh doanh, trong đó:

- Tại Sân bay quốc tế Nội Bài: thêm 2 quầy hàng fastfood tại nhà ga T1.

- Tại Sân bay Cam Ranh: mở 5 quầy hàng (2 bách hóa, 1 quầy Fastfood, và 2 quầy hàng du lịch, viễn thông).

- Tại Sân bay quốc tế Vân Đồn: mở 01 cửa hàng café và fastfood.

Tính đến 31/12/2018, Taseco Airs và các đơn vị thành viên có tổng số 75 cửa hàng kinh doanh hoạt động.

Ngoài ra, Công ty đã tích cực tìm kiếm các cơ hội, tham gia đấu thầu nhượng quyền kinh doanh để tiếp tục có thêm những điểm kinh doanh mới trong năm 2019.

#### **Phát triển khách hàng quảng cáo:**

TASECO Media cũng có nhiều cố gắng, nỗ lực trong việc tìm kiếm, phát triển thêm các khách hàng mới. Trong năm 2018, Công ty bán thêm được tổng số 49 vị trí quảng cáo (13 vị trí tại Nội Bài và 36 vị trí tại Đà Nẵng) cho 11 khách hàng doanh nghiệp, nâng tổng số vị trí quảng cáo đã bán lên 196 vị trí, chiếm tỷ lệ 84% tổng số điểm quảng cáo có sẵn và nâng tổng số khách hàng quảng cáo lên 22 doanh nghiệp.

Ngoài ra, Taseco Media đã tổ chức thêm điểm đại lý thu đổi ngoại tệ trên cơ sở hợp tác với Ngân hàng TMCP Quân đội để hỗ trợ thêm cho các hoạt động kinh doanh dịch vụ của Công ty.

### **3.5. Chú trọng thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh:**

- Công ty thường xuyên theo dõi bám sát tình hình thị trường, phân tích đánh giá nhu cầu của khách hàng và tính mùa vụ của các sản phẩm hàng hóa để từ đó điều chỉnh cơ cấu, đa dạng hóa sản phẩm hàng hóa phục vụ khách hàng.

- Thường xuyên theo dõi, phân tích đánh giá đối thủ cạnh tranh để có những điều chỉnh phù hợp, tạo ra sự khác biệt của riêng mình trước đối thủ cạnh tranh.

- Cơ cấu lại ngành hàng một số quầy đã cho thấy hiệu quả rõ rệt.

- Chú trọng đổi mới việc trưng bày sản phẩm hàng hóa để thu hút sự quan tâm của khách hàng. Thực hiện việc trưng bày hàng hóa linh hoạt theo đặc điểm tiêu dùng của nhóm khách hàng từng chuyến bay, tuyến bay.

- Coi trọng việc xây dựng uy tín thương hiệu bằng một loạt các biện pháp như quản lý tốt chất lượng sản phẩm, dịch vụ; thái độ, tác phong phục vụ lịch sự, nhiệt tình,

chu đáo làm hài lòng khách hàng; hình ảnh nhận diện đẹp, bắt mắt; đảm bảo tuân thủ nghiêm các quy định....

- Cải tiến chế độ khoán lương, thường để thực sự khuyến khích người lao động.
- Cải tiến phương thức nhập hàng từ các nhà cung cấp để đáp ứng đầy đủ, kịp thời nguyên liệu, hàng hóa cho các đơn vị kinh doanh.
- Chú trọng công tác kiểm soát chi phí, nâng cao hiệu quả hoạt động tài chính.

#### **4. Công tác xây dựng hình ảnh, thương hiệu, văn hóa doanh nghiệp và thực hiện trách nhiệm xã hội của Doanh nghiệp:**

Năm 2018, Công ty đẩy mạnh công tác xây dựng hình ảnh thương hiệu: thiết kế mới các biển hiệu để dễ nhận diện, bắt mắt, hấp dẫn khách hàng; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao mức độ chuyên nghiệp cho cán bộ, nhân viên; củng cố và hoàn thiện website của Công ty để giới thiệu về Công ty và các sản phẩm của Công ty, đồng thời cập nhật kịp thời các tin tức, sự kiện cũng như tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty bảo đảm công khai, minh bạch và sự tin tưởng của các đối tác, khách hàng.

Các tổ chức Đảng, Công đoàn, Đoàn thanh niên Công ty hoạt động tích cực, đóng góp đáng kể trong quá trình xây dựng và hoàn thành nhiệm vụ kế hoạch của Công ty, tăng cường mối quan hệ đoàn kết, gắn bó trong nội bộ Công ty; duy trì, phát huy văn hóa doanh nghiệp tiến bộ.

Về trách nhiệm xã hội, Công ty đã tích cực chăm lo đời sống cán bộ nhân viên và hoạt động xã hội thiện nguyện, điển hình là các hoạt động:

- Trợ cấp, chăm lo cho gia đình CBNV có hoàn cảnh khó khăn;
- Xây nhà tình nghĩa cho mẹ Việt Nam anh hùng, tài trợ xây dựng trường học cho các cháu vùng khó khăn;
- Tài trợ nuôi dưỡng người già yếu, không nơi nương tựa;
- Quyên góp tiền ủng hộ đồng bào lũ lụt...

#### **5. Công tác quản lý tuân thủ**

Tuân thủ các quy định pháp luật, các quy định của Cảng hàng không và quy định nội bộ Công ty là một trong những nhiệm vụ quan trọng. Công ty ý thức rõ được vai trò của tuân thủ là để đảm bảo hoạt động kinh doanh ổn định, hơn nữa tuân thủ góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp và hạn chế rủi ro. Vì vậy, Công ty rất quan tâm vấn đề này, trong đó đặc biệt chú ý việc tuân thủ các quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm và tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn hàng không, các quy định về phòng chống cháy nổ. Thời gian qua, Công ty luôn được các cơ quan quản lý Nhà nước đánh giá cao về việc tuân thủ các quy định. Đạt được thành công đó là nhờ Công ty đã rất tích cực trong việc:

- Chấp hành các quy định về trật tự, an toàn an ninh tại cảng hàng không.
- Thường xuyên rà soát, kiểm tra các trang thiết bị an toàn và các phương tiện phòng chống cháy nổ.
- Thường xuyên giáo dục ý thức bảo đảm an toàn, phòng chống cháy nổ cho CBNV; định kỳ tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn cho cán bộ nhân viên về công tác an

ninh, an toàn, phòng cháy, chữa cháy.

### III. HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY LIÊN KẾT

#### 1. Hoạt động của Công ty Cổ phần Suất ăn hàng không Việt Nam (VinaCS):

Trong năm 2018, VinaCS đã chủ động trong việc nắm bắt tình hình thị trường, tích cực triển khai các giải pháp để tận dụng tối đa cơ hội thị trường và nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của Công ty, trong đó một số cố gắng nổi bật gồm:

- Về quản trị hệ thống: Công ty tiếp tục hoàn thiện các quy trình theo tiêu chuẩn ISO22000, HALAL; hoàn thiện quy chế quản trị nội bộ và phân định chức năng nhiệm vụ của các đơn vị trong công ty; tổ chức, sắp xếp bố trí lao động khoa học, hợp lý nhằm tăng năng suất lao động.

- Nỗ lực trong việc sáng tạo các sản phẩm mới để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng từ các sản phẩm theo tiêu chuẩn LCC đến các sản phẩm theo tiêu chuẩn 4 sao, 5 sao; cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

- Tích cực, chủ động thực hiện các hoạt động marketing có hiệu quả: đàm phán, ký kết hợp đồng mới và đã thực hiện cung cấp dịch vụ cho nhiều khách hàng tại Hà Nội và Cam Ranh, cụ thể là: Qatar Airways, Vietjet Air, Azur Air, Malaysia Airlines, Okay Airways, giúp nâng tổng số khách hàng là các hãng hàng không VINACS đang phục vụ lên con số 17. Bên cạnh đó, VINACS còn tham gia phục vụ suất ăn đường sắt cho Tổng Công ty đường sắt Việt Nam, Phòng FC – SASCO, và một số khách hàng phi hàng không khác. Ngoài ra, những cố gắng trong năm 2018 đã mang lại nhiều hợp đồng với khách hàng mới bắt đầu phục vụ trong năm 2019 gồm các hãng hàng không: Bamboo Airways, Philippine Airlines, Siberia Airlines...

#### 2. Hoạt động của Công ty kinh doanh hàng miễn thuế Jalux – Taseco:

Công ty TNHH hàng miễn thuế Jalux Taseco (JDV) nguyên là Công ty liên doanh giữa Công ty cổ phần dịch vụ hàng không Thăng Long (Taseco) và Công ty kinh doanh hàng miễn thuế Jalux Inc, một thương hiệu lớn của Nhật Bản. Công ty Cổ phần Dịch vụ hàng không Taseco đã nhận chuyển nhượng toàn bộ phần vốn góp từ Taseco và chính thức trở thành đối tác liên doanh mới nắm giữ 49% vốn của JDV từ tháng 10 năm 2018.

JDV có lợi thế giới thiệu, bán các sản phẩm nổi tiếng, có xuất xứ từ Nhật Bản, được nhiều khách hàng tin dùng kết hợp với nhiều nhãn hàng nổi tiếng của nhiều quốc gia trên thế giới. Nhờ đó mà JDV có doanh thu và lợi nhuận tăng trưởng rất tốt trong nhiều năm qua. Tiềm năng tăng trưởng của JDV còn rất tốt, vì vậy việc nhận chuyển nhượng phần vốn góp để trở thành đối tác liên doanh sẽ làm tăng thêm hiệu quả kinh doanh Công ty.

### IV. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2018

TASECO AIRS và các Công ty thành viên đều có mức tăng trưởng doanh thu, lợi nhuận tốt so với năm 2017. Kết quả kinh doanh hợp nhất như sau:

Chỉ tiêu	Kế hoạch	Thực hiện	Thực hiện so với kế hoạch	Thực hiện 2018 so với 2017
<b>Doanh thu</b>	907.267.898.359	864.927.013.851	95,33%	131,24%
<b>Lợi nhuận sau thuế</b>	160.571.349.912	163.250.676.055	101,67%	110,20%

So với kế hoạch, doanh thu thực hiện đạt 95,33% do một số nguyên nhân sau:

- Việc sửa chữa tại Nhà ga T1, Sân bay Nội Bài kéo dài so với kế hoạch của Cảng kè ra từ đầu năm dẫn đến một số quầy hàng của Công ty phải tạm ngừng hoạt động và mặt khác các luồng tuyến di chuyển của hành khách bị điều chỉnh vì vậy doanh thu của nhiều quầy hàng bị ảnh hưởng.

- Sân bay Tân Sơn Nhất cũng thay đổi luồng tuyến di chuyển của hành khách tại nhà ga T2 gây bất lợi cho các quầy hàng kinh doanh của Công ty.

- Nhà ga T2 Cảng hàng không quốc tế Cam Ranh chậm khai trương hơn dự kiến nên doanh thu tại Cam Ranh không đạt được mức kế hoạch.

- Ngoài ra, khách sạn Alacarte tại Đà Nẵng bị áp lực cạnh tranh khốc liệt do một loạt khách sạn mới được đưa vào hoạt động làm doanh thu của khách sạn giảm sút đáng kể so với năm 2017.

Tuy không đạt chỉ tiêu kế hoạch về doanh thu, nhưng Công ty vẫn vượt mức kế hoạch lợi nhuận nhờ quản trị hệ thống bán hàng tốt, tiết kiệm chi phí và khai thác thêm lợi nhuận đến từ các hoạt động đầu tư khác, quảng cáo tại sân bay.

Năng lực tài chính của Công ty tiếp tục được củng cố: vốn chủ sở hữu hợp nhất tăng từ 469.316.114.533 đồng lên 554.938.072.628 đồng, tổng tài sản tăng từ 626.466.085.712 đồng lên 666.065.770.818 đồng. Công tác quản lý tài chính có hiệu quả, duy trì tình hình tài chính lành mạnh, vững chắc, và đảm bảo cung cấp các nguồn lực tài chính. Công ty vinh dự được Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI), Viện nghiên cứu và Phát triển Doanh nghiệp (INBUS), Hội kế toán và kiểm toán Việt Nam (VAA) phối hợp với Báo Diễn đàn Doanh nghiệp bình chọn và vinh danh là đơn vị đứng thứ 30 trong top 100 doanh nghiệp đạt chỉ số năng lực quản trị tài chính tốt nhất Sàn chứng khoán Việt Nam năm 2018.

Đạt được kết quả trên một phần nhờ những thuận lợi thuộc về môi trường kinh doanh, mặt khác không thể phủ nhận là sự cố gắng của các đơn vị, cụ thể:

- Tập thể CBNV Công ty TASECO AIRS và TASECO Media đã chung sức tận dụng tốt các cơ hội kinh doanh và khắc phục các khó khăn, tích cực đổi mới, cải thiện hoạt động kinh doanh, tiết kiệm chi phí.

- TASECO Đà Nẵng đã có nhiều sáng tạo, đổi mới trong công tác xây dựng, phát triển hệ thống quầy hàng khi Nhà ga quốc tế mới đi vào hoạt động.

- Khách sạn À La Carte đã có nhiều cố gắng trong công tác kinh doanh, tiếp thị, đặc biệt là quản lý tốt chất lượng phục vụ, đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ khách sạn trong điều kiện cạnh tranh hết sức gay gắt.

- Riêng TASECO Sài Gòn mặc dù có kết quả kinh doanh còn khiêm tốn nhưng đã có sự tăng trưởng cao về doanh thu và lợi nhuận so với năm 2017.

## V. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN NGHỊ QUYẾT ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG NĂM 2018

Trong năm 2018, dưới sự chỉ đạo của Hội đồng quản trị, Ban Tổng giám đốc đã triển khai thực hiện nghiêm túc các nội dung Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông năm 2018 với sự cố gắng và nỗ lực cao nhất và cơ bản đã hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ kế hoạch đề ra. Riêng việc phát hành riêng lẻ cổ phiếu để tăng vốn điều lệ từ 360 tỷ đồng lên 420 tỷ đồng, Công ty chưa triển khai do cân nhắc điều chỉnh kế hoạch đầu tư vào dự án khách sạn Alacarte tại Hạ Long.

## PHẦN II: KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2019

### I. NHỮNG THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN

#### 1. Thuận lợi:

- Nền kinh tế trong nước được dự báo tiếp tục phát triển ổn định, nhu cầu tiêu dùng, du lịch tiếp tục tăng trưởng (GDP được dự báo tăng khoảng 6,7 đến 7%; lạm phát dự kiến không quá 4%).

- Lượng khách du lịch sẽ tiếp tục có sự tăng trưởng tốt, dự kiến trong năm 2019 có khoảng 18 triệu lượt khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, tăng 16 % so với năm 2018, và có khoảng 85 triệu lượt khách nội địa.

- Hành khách đi lại bằng đường hàng không được kỳ vọng sẽ giữ được tốc độ tăng trưởng ở mức tương đương năm 2018. Dự tính lượng khách qua các sân bay như sau:

- Nội Bài đón 28.110.232 lượt khách, tăng 8,6% so với năm 2018.
- Vân Đồn đón 500.000 khách.
- Phú Bài đón 1.932.024 lượt khách, tăng 5,5% so với năm 2018.
- Đà Nẵng đón 15.204.870 lượt khách, tăng 15% so với năm 2018.
- Cam Ranh đón 9.699.086 lượt khách, tăng 18% so với năm 2018.
- Tân Sơn Nhất đón 41.167.797 lượt khách, tăng 7% so với năm 2018.
- Phú Quốc đón 3.897.814 lượt khách, tăng 20% so với năm 2018.

#### 2. Khó khăn:

Những khó khăn hiện hữu vẫn tiếp diễn như cạnh tranh gay gắt hơn, chi phí nhân công, mặt bằng tăng, ... Ngoài ra, nhiều khoản chi phí sửa chữa, bảo dưỡng tăng do đến chu kỳ cải tạo, sửa chữa. Bên cạnh đó, cuộc chiến thương mại Mỹ - Trung chưa được giải quyết và vấn đề bảo hộ mậu dịch trên thế giới đang quay trở lại ở một số nước gây ra những rào

cản thương mại làm giảm tốc độ tăng trưởng kinh tế thế giới, giảm cầu du lịch và tiêu dùng nói chung, do đó ảnh hưởng nhất định đến lĩnh vực kinh doanh của Công ty.

## II. CÁC CHỈ TIÊU KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2019

Trên cơ sở đánh giá những thuận lợi, khó khăn và với sự quyết tâm của toàn hệ thống trong việc áp dụng các giải pháp thúc đẩy và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, TASECO AIRS đề ra chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2019 như sau:

### 1. Kế hoạch phát triển điểm kinh doanh:

Trong năm 2019, với sự cải tạo nâng cấp mở rộng nhà ga Quốc tế Tân Sơn Nhất và Nhà ga Quốc tế Phú Quốc và một số Nhà ga khác trên toàn quốc thì Taseco Airs sẽ tiếp tục tham gia đầu tàu để phát triển thêm các điểm kinh doanh.

### 2. Kế hoạch phát triển nhân sự:

Để đáp ứng nhu cầu mở rộng và phát triển kinh doanh, năm 2019 Công ty tiếp tục quan tâm nâng cao chất lượng và số lượng nhân sự. Dự kiến tăng thêm gần 130 người và tổng số nhân sự năm 2019 của Taseco Airs và các đơn vị thành viên đạt con số 1.400 người (chưa bao gồm 541 nhân sự của JDV và VinaCS).

### 3. Kế hoạch doanh thu, lợi nhuận:

Kế hoạch doanh thu và lợi nhuận hợp nhất 2019 như sau:

Chỉ tiêu	Thực hiện 2018	Kế hoạch 2019	Đơn vị: đồng KH 2019/ TH 2018
Tổng doanh thu	864.927.013.851	1.130.835.000.000	130,74%
Lợi nhuận trước thuế	203.751.410.782	245.685.000.000	120,58%
Tỷ lệ cổ tức	40%	(*) 25% - 40%	

(\*) Tỷ lệ cổ tức 2019 tính trên mức vốn điều lệ dự kiến tăng lên 450 tỷ đồng do chia thêm 25% cổ tức bằng cổ phiếu.

## III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

- Xác định con người là nhân tố quan trọng, Công ty sẽ chú trọng trong khâu tuyển dụng, đào tạo, xây dựng đội ngũ lao động chuyên nghiệp và văn hóa Công ty tiến bộ; thực hiện tốt chế độ đối với người lao động.

- Duy trì và cải thiện mức lương cho người lao động, thực hiện giao định mức khoán doanh thu đối với từng điểm kinh doanh nhằm khuyến khích nâng cao hiệu quả kinh doanh và thu nhập cho người lao động.

- Quan tâm đến nhiều mặt đời sống của người lao động, khen thưởng kịp thời cán bộ nhân viên có nhiều sáng kiến, đóng góp để người lao động yên tâm, tích cực đóng góp vào sự phát triển của Công ty.

- Cùng Tập đoàn tổ chức phát động các phong trào thi đua về kinh doanh, văn thể, tạo không khí làm việc phấn khởi, hăng say cho người lao động hướng tới kỷ niệm 15 năm thành lập Tập đoàn.

- Kế thừa những mặt kết quả đã đạt được trong năm 2018, tiếp tục cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua việc tăng cường công tác đào tạo; khuyến khích sáng tạo, đổi mới trong các khâu của hoạt động sản xuất, kinh doanh; thực hiện tốt công tác kiểm soát chất lượng nguyên liệu, hàng hóa đầu vào, quản lý khâu chế biến và giám sát quy trình phục vụ khách hàng...

- Tiếp tục chú trọng công tác kiểm soát giá vốn, tiết kiệm chi phí.
- Hoàn thiện nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả quản lý.
- Đẩy mạnh công tác marketing, tìm kiếm các mặt hàng mới và xây dựng phát triển đồng bộ thương hiệu đối với các mảng kinh doanh của Công ty; xây dựng trung tâm mua hàng tập trung.

- Đổi mới, thông nhất trong công tác quản trị hệ thống, thường xuyên cập nhật thông tin, tận dụng thế mạnh của các vùng miền nhằm phối hợp chặt chẽ trong công tác mua hàng và bán hàng trong toàn bộ hệ thống.

- Tập trung vào chiến lược xây dựng giá bán hàng hóa linh hoạt theo mùa vụ và đối tượng khách hàng.

- Linh hoạt trong công tác trưng bày hàng hóa theo đối tượng khách hàng và chuyến bay;

- Không ngừng đổi mới, hoàn thiện chất lượng dịch vụ để nâng cao năng lực cạnh tranh với các đối thủ cùng ngành nghề.

- Tìm kiếm cơ hội, thực hiện đầu tư vào các mảng đang là thế mạnh của Công ty hoặc các dự án có hiệu quả trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn theo mô hình khách sạn À La Carte. Thực hiện mua thêm phần vốn góp vào Công ty TNHH Hàng miễn thuế Jalux Taseco từ đối tác Nhật Bản để trở thành đối tác liên doanh có quyền chi phối đối với hoạt động của Công ty này.

Với sự đồng lòng, chung sức, quyết tâm của tập thể lãnh đạo, nhân viên Công ty cùng với sự chỉ đạo, định hướng sát sao của HĐQT, Ban điều hành Công ty tin tưởng sẽ hoàn thành nhiệm vụ kế hoạch 2019.

Trên đây là Báo cáo tình hình hoạt động, kết quả kinh doanh năm 2018 và kế hoạch kinh doanh năm 2019 của Công ty, kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét, cho ý kiến.

Trân trọng cảm ơn!

*Nơi nhận:*

- Nhu kính gửi;
- Ban KS;
- Phòng KH, TCKT, KD;
- Lưu: VT.



Lê Anh Quốc