

**Styresak O 55 / 2015****Orientering om drift og utviklingsprosjekter i SiT Kafe**Innledning

SiT Kafe har de siste par årene opplevd en situasjon med til dels store endringer og utfordringer. Både antall kunder og omsetningen har sunket, samtidig som kundene er mer tilfredse med våre produkter og tilbud enn tidligere. Studiehverdagen er i endring, blant annet med bakgrunn i at ny teknologi utvikles som gir rom for andre studiemuligheter og studiemåter. Dette påvirker studentenes hverdag og medfører derfor også endringer i studentenes kjøpsadferd.

I tillegg opplever de en skjerpet konkurransesituasjon ved at konkurrenter etablerer seg på/ved campus, og campus blir mer sentrumsnær.

SiT Kafe opplever også at utdanningsinstitusjonene prioriterer og ser nødvendighetene av å bruke mer midler på oppussing av serveringslokalene. Dette har blant annet bakgrunn utdanningsinstitusjonenes og SITs ønske og visjon om levende campus, hvor serveringsstedene får status som en ny attraktiv møteplass.

SiT Kafe er nå inne i en veldig spennende strategiprosess. De må gjøre de strategiske grep som skal til for å møte denne situasjonen, slik at studentene fortsatt får et godt og rimelig serveringstilbud når de har behov for det. For SiT Kafe betyr dette at de blant annet søker å etablere tydelige, attraktive og lønnsomme driftskonsept. Dette for å tiltrekke seg flere kunder, og øke omsetningen og bedre resultatet. I tillegg er struktur for ledelse og for øvrig organisering av virksomheten gjenstand for vurdering.

SiT Kafe er svært tilfreds med konsernstyrets fokus og ønske om å lykkes på kafevirksomheten, og vil sørge for at konsernstyret er godt orientert om status for endringsarbeid i SiT Kafe.

Status drift 2015

Året 2015 så langt har vært preget av inntektene har vært lavere enn budsjettet, mens varekost og personalkost prosentvis ift driftsinntektene er tilnærmet som budsjettet. Resultatet er dermed så langt i år lavere enn budsjettet.

Akkumulert etter syv måneders drift i 2015 ligger SiT Kafe inntektsmessig 1,7 mill kr etter budsjett, og resultatmessig om lag kr 560 tusen etter budsjett. De tre siste månedene (mai, juni og juli) har SiT Kafe på tross av lavere inntekter enn budsjettet, greid å nå sine budsjetterte resultat. Akkumulert resultat for SiT Kafe er dermed uendret siden kvartalsregnskapet.

Sammenligner vi driften i år med 2014, er inntektene økt med 1 mill kr og resultatet bedret med ca kr 700 tusen.

De små/og mellomstore kantine ligger etter syv måneders drift i 2015 som gruppe godt foran sitt inntekts- og resultatbudsjett, mens storkioskene som gruppe har de største negative avvikene mot inntekts- og resultatbudsjettet. For de store kantine ligger Hangaren foran sine budsjetter, mens Dragvoll og Realfag så langt ikke har nådd sine budsjetter. Kaffebarene som gruppe ligger litt etter sitt inntektsbudsjett, men ligger foran sitt resultatbudsjett. Catering ligger foran både inntekts- og resultatbudsjettet.

Oppsummeringsmessig er lavere inntekter enn budsjettet og tilpasning av varekost og personalkost til dette inntektsnivået SiT Kafe sine største driftsmessige utfordringer, selv om driften de tre siste månedene viser positive trekk. Samtidig er det store variasjoner for de ulike avdelingene. SiT Kafe har driftsmessig de største utfordringene på campus Dragvoll, samt i begge storkioskene.

Selv om tallene i mai viser positive trekk, er hovedutfordringen fortsatt knyttet til å øke topplinja samt å øke fleksibiliteten knyttet til bemanning og personalkost.

Styret har etterspurt nøkkeltall for de enkelte avdelingene i SiT Kafe. Dette vil bli framlagt ifm regnskapsbehandlingen for 2.tertial.

## Tiltak

SiT Kafe har gjennomført fler tiltak for å tilpasse seg de endringer og utfordringer de opplever:

- Kvalitet må mat:
  - Etablert og implementert egen matfilosofi basert på at de skal produsere mat fra grunnen av.
- Kvalitet på våre lokaler:
  - Etablert og implementert nye konsept for kantine (Hangaren) og kaffebar (Cafe-sito Dragvoll) basert på å dekke vesentlige behov hos sine største kundegrupper.
- Kvalitet i kundemøtet:
  - Etablert internt serviceløfte for SiT Kafe, se eget punkt i konsernstyresaken.
- Organisering:
  - Gjennomført prosess og fjernet en stilling som «Kafeleder» samt stilling som «Dridtsleder».
  - Overført oppgaver fra SiT KoM til ledelsen for SiT Kafe etter at markedsansvarlige/systemeier for Mandarin kasseløsning har sluttet.
  - Gjennomført prosess knyttet til reduksjon av en kafesjef-stilling i ledelsen.
  - Initiert prosess for «restart» av ny og mindre ledergruppe.
- Innkjøp:
  - SiT Kafe er representert i styret for innkjøpssamarbeidet blant studentsamskipnadenes kantinevirksomheter (SiN), og de bestreber seg på å øke sin lojalitetsgrad overfor felles innkjøpsavtaler til 75%. Dette vil medføre økte bonuser fra leverandørene. Kjøp fra lokale leverandører for bakerverer, kjøtt/fisk og noe kioskprodukter har så langt redusert lojalitetsgraden overfor innkjøpsavtaler i SiN.
  - SiT Kafe gjennomfører nå prosess knyttet til valg av nye engangsprodukter (kaffekopper, fat, servietter, plastbeger mm). Samskipnadene i Bergen og Agder har gjennomført tilsvarende prosess med stor økonomisk gevinst. De ser her for seg å kunne redusere årlige kostnader til engangsmateriell med om lag kr 750 tusen kroner.

## Studiestart

Studiestarten ved byens campuser nå godt i gang. SiT Kafe er godt forberedt, og har i samarbeid med SiT HR gjennomført kick-off for sine medarbeidere.

For å gi byens nye studenter en ekstra god velkomst, har SiT valgt å invitere alle nye studenter til «Suppefest». SiT arrangerte dette i kantinen på 7 campus (Dragvoll, Gløshaugen, HHiT, Øya, Rotvoll, Tungasletta og DMMH), og i tillegg til egenproduserte supper ble det servert salatbuffet og brød. Alle enheter i SiT var tilstede som vertskap, og barnehagene stilte i tillegg med sanginnslag.

Det vil på styremøtet bli gitt en orientering om erfaringene fra «Suppefesten».

## Campusendringer

I sommer har SiT Kafe i samarbeid med utdanningsinstitusjonene gjennomført endringer i noen av sine serveringsarealer.

Kantina på Tyholt har fått en ansiktsløfting i form av maling, møbler, innredning og oppvaskstasjon. Tyholt er et campus som på mange måter skiller seg fra de andre. I henhold til TNS Gallups målinger for SiT, er Tyholt det campus i Trondheim hvor studentene er oftest og

lengst tilstede. I tillegg har studentenes tilfredshet med SiTs tilbud på Tyholt vært lavere enn på andre campus. SiT Kafe håper og tror at oppussingen i Trondheim skal være et bidrag til økt trivsel på campus og økt tilfredshet med sitt tilbud.

Campus Kalvskinnet er under stor endring og ombygging nå. Det nye campus der vil stå ferdig til januar 2017, og da skal studentene på Rotvoll og Tunga overføres til Kalvskinnet. I sommer ble kantina på Kalvskinnet stengt ifm ombyggingen, og den vil i sin nåværende form være stengt til campus står ferdig om ett og et halvt år. I denne byggeperioden har SiT Kafe i samråd med HiST etablert et midlertidig serveringssted i etasjen over den gamle kantina. Her er det ikke mulighet for produksjon av mat, så serveringstilbudet er i hovedsak frukt/salat, smurt kaldmat og kioskprodukter. Denne endringen i tilbudet er hensyntatt både inntekts- og kostnadsmessig i årets budsjett for avdelingen på Kalvskinnet.

### Catering

Cateringavdelingen ble fra årsskiftet sammenslått med avdeling Koldmat. Den nye avdelingen har fått navnet Catering. Hovedhensikten med sammenslåingen var å kunne utnytte stordriftsfordelene samt øke fleksibiliteten i enheten. I tillegg får vi nå månedlige økonomiske rapporter for drift av avdelingen.

Driftsmessig ligger avdeling Catering godt an i forhold til årets budsjett. Etter syv måneders drift er inntektene om lag kr 3,3 mill, dvs ca kr 100 tusen over budsjett. Resultatet for avdelingen er oom lag kr 30 tusen bedre enn budsjettet.

Så langt har fokus i avdelingen vært å samle det nye teamet og øke trivselen i avdelingen. Den tidligere Koldmatavdelingen har de siste 2 årene hatt svært lav PTL, og dette har derfor nå vært et særlig fokusområde. I tillegg har avdelingen i vår gjennomført prosess knyttet til etablering av nye cateringprodukter, som ble testet ut og lansert ifm NTNUs leverandørmese i mai. Den videre utviklingen av vår Catering vil være knyttet til relasjonsbygging og markedsføring overfor viktige kunder. Det vil også i høst bli utarbeidet en egen cateringstrategi.

### Faculty Club ved NTNU

SiT Kafe er blitt kontaktet av NTNU ifm vurderinger knyttet til mulig etablering av Faculty Club ved NTNU. NTNU har nedsatt en arbeidsgruppe som har kontaktet SiTs kafedirektør for å få bidrag til innspill og vurderinger fra SiT Kafe knyttet eventuell etablering av Faculty Club ved NTNU. SiT Kafe er positive til å få delta i denne prosessen, og har vurdert flere alternativer ifm mulig etablering av Faculty Club. SiT Kafe ser det som viktig at Faculty Club får en økonomisk god driftsmodell, og har i sine vurderinger blant annet sett på muligheten for å etablere Faculty Club i tilknytning til ett av dagens serveringssteder på Gløshaugen. SiT Kafe mener Faculty Club kan bli et viktig tiltak for å bidra til levende campus.

### Serviceløfte

SiT Kafe startet i vår en prosess med sikte på å styrke servicekulturen i bedriften.

SiT Kafe har tidligere gjennom Matfilosofien sin tatt et løft når det gjelder å øke kvaliteten på maten som serveres. De har også tatt et løft når det gjelder kvalitet på lokaler gjennom pilotene på Hangaren og Cafe-sito Dragvoll. For å bidra til å styrke den helhetlige kundeopplevelsen hos SiT Kafe har de sett det som viktig også å ha et forsterket fokus på seg selv og den kundeservicen de yter.

SiT Kafe etablerte før sommeren en intern arbeidsgruppe bestående av ansatte fra alle SiT Kafes områder (kantine, kaffebar, storkiosk, catering og adm). Arbeidsgruppa lanserte tidlig ønsket om å kunne etablere et eget serviceløfte for SiT Kafe, og de har fått innspill til dette fra Lederforum i SiT Kafe, Ledergruppa i SiT og fra gruppediskusjoner på SiT Kafe sin sommeravslutning for alle ansatte.

I alle disse fora har det vært enighet om at det er en god ide å etablere et serviceløfte for SiT Kafe. I første omgang ser vi for oss å etablere dette som et internt serviceløfte. SiT Kafe lanserte sitt nye serviceløfte på kick-off for sine ansatte nå i august. Serviceløftet går i korthet ut på at studentene skal føle seg velkommen i serveringsstedene på campus.

Det vil på styremøtet gitt videre orientering om serviceløftet for SiT Kafe.

### Kvalitetssikring av interne rutiner

SiT Kafe har startet et internt prosjekt for å kvalitetssikre sine interne rutiner og dermed sikre rett og felles praksis. Det er etablert en arbeidsgruppe bestående av ledere, medarbeidere, verneombud og tillitsvalgte. Prosessen ledes av firma Pegasus Kontroll AS, som har gjennomført tilsvarende prosesser bl a hos SiO. Prosessen skal munne ut i to konkrete produkt:

- «STREKEN»
  - Et rødt/grønt kort med oversikt over hvordan SiT Kafe skal/ikke skal gjøre ting hos seg
- Et E-læringsprogram for alle ansatte som bevisstgjøring ift ivaretagelse av verdier i hele verdikjeden

Hovedhensikten med dette arbeidet er å sikre at rutiner utføres rett og likt i hele SiT Kafe.

«STREKEN» og E-læringsprogrammet planlegges lansert tidlig høst 2015.

### Innovative og uformelle læringsarenaer og møteplasser i Realfagbygget

NTNU har etablert et prosjekt knyttet til «Innovative og uformelle læringsarenaer og møteplasser i Realfagbygget». Bakgrunnen er at bibliotekets behov for areal nå avtar, og arealer dermed frigjøres til andre formål. En annen hovedbakgrunn for prosjektet er at læringsprosessene også er i endring, noe som stiller andre krav til undervisningsformer og arealer som skal støtte opp om dette. SiT er involvert i dette prosjektet, og kafedirektør deltar både i en rådgivningsgruppe og i en workshop-gruppe. SiT Kafe sine tanker og erfaringer fra pilotene for nye serveringssteder (Hangaren og Cafe-sito Dragvoll) har stor relevans her. Det planlegges å etablere pilot for innovative og uformelle læringsarenaer og møteplasser i bibliotekets areal i U1 i Realfagbygget i høst.

### Oppsummering

SiT Kafe er bevisst på sine utfordringer, hvor etablering av tydelige, attraktive og lønnsomme driftskonsept har høyeste prioritet. Samtidig opplever de positiv utvikling på fler områder. Relasjonen til utdanningsinstitusjonene er styrket. Kvaliteten på maten er forbedret. Den faglige utviklingen er styrket og de faglige utfordringene for de ansatte er høynet. Kundebehovsstyrt utvikling av tilbudet og serveringsstedene har sterkt fokus. Oppfølging av driften og utvikling i de enkelte avdelingene er styrket. Dette kombinert med etablering av serviceløftet, vil danne grunnlag for en videreutvikling av PTI, KTI og en positiv økonomisk utvikling.

Saksbehandler: Kjell Erik Ronæss

### **Tilrådning:**

Tatt til orientering

Trondheim, 3. september 2015

Knut Solberg