

**Академия маркетинга и социально-информационных технологий–ИМСИТ
(г. Краснодар)**

**Факультет менеджмента
По дисциплине «Общее управление качеством»**

Творческая работа

**На тему: «Анализ качества продукции
(на примере кофейной компании «АМАДО-КОФЕ») продукта кофейных
зёрен»**

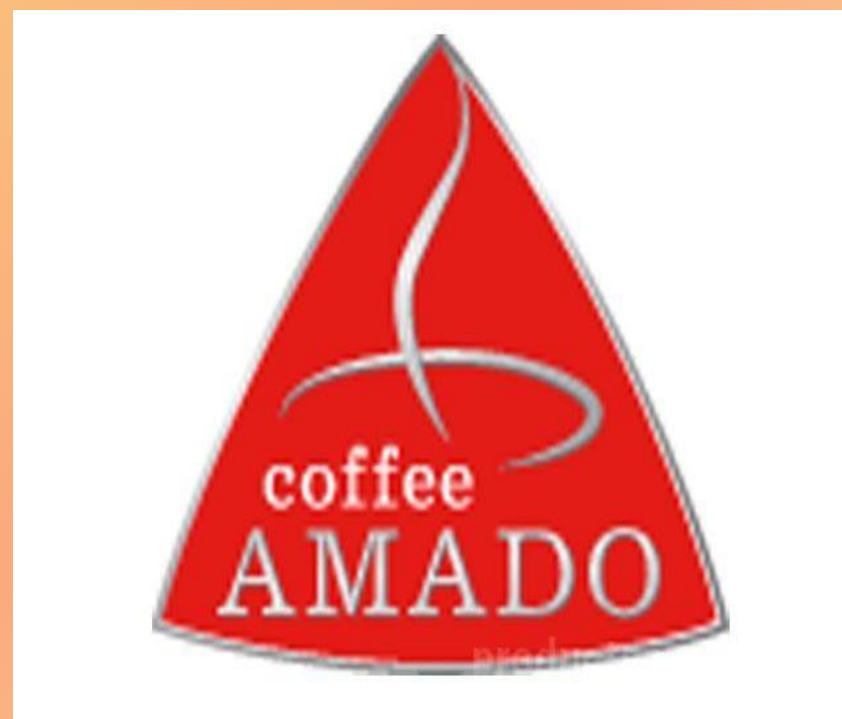
**Работу выполнила
студентка 2 курса
группы 17-М-01
Чубатая Е.В.**

**Проверила к.э.н.; доцент
Сапунова Т.А.**

Краснодар 2018

Кофейная компания «Амадо-Кофе» - российский производитель премиального кофе.

- производит кофе с 1994 года;
- кофе изготавливается на современном модернизированном оборудовании;
- изготавливается по классической традиционной рецептуре с применением передовых технологий;
- бережная обжарка.



Адрес: Московская область, Москва, Варшавское ш., д. 9, стр. 1 Б, офис 204

Оценка качества кофе

Качество жареного кофе оценивают по органолептическим показателям (внешнему виду, степени обжарки зёрен, их вкусу и аромату)

-химическим показателям:

влажности (при выпуске — не более 4%, в течение срока хранения — не более 7%);

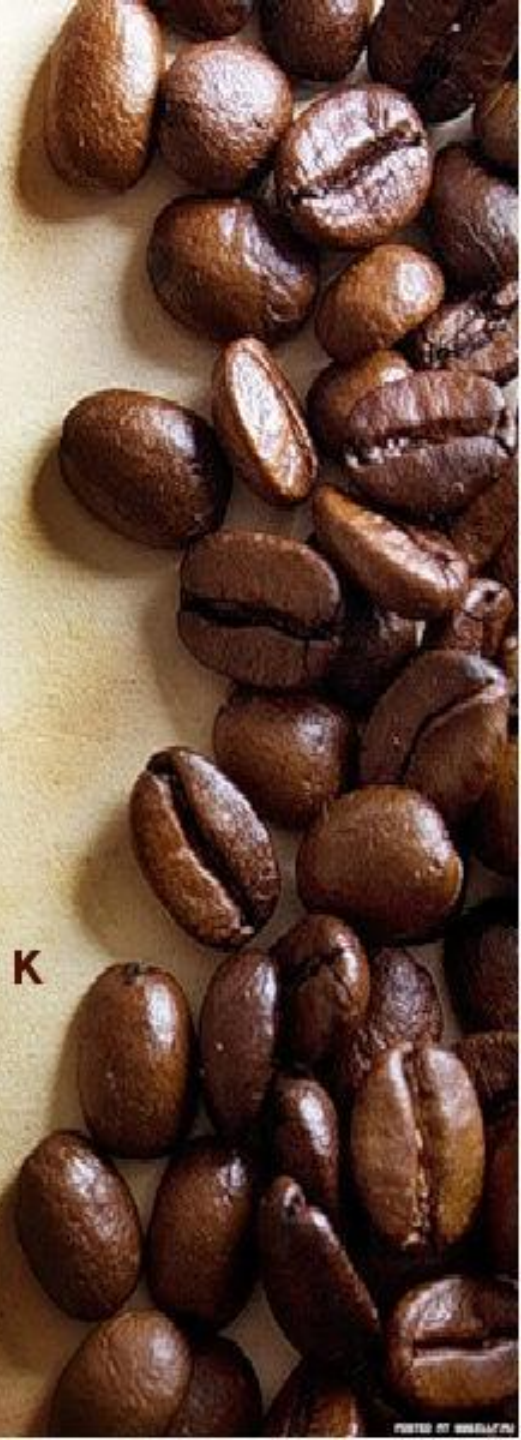
массовой доли золы, в том числе нерастворимой в соляной кислоте;

массовой доли экстрактивных веществ (20—30%, а для молотого с цикорием — 30—40%), кофеина (не менее 0,7% в натуральном кофе и 0,6% в кофе с добавлениями цикория); крупности помола, наличию металлопримесей (до 5 мг на 1 кг) и других посторонних примесей.



Технологическая схема производства кофе

Первым и наиболее важным этапом в получении жареного кофе является обжарка, от которой зависит аромат готовой продукции. Именно этот процесс придает кофе характерный аромат, так как в процессе жарки происходит ряд химических и биохимических реакций, приводящих к высвобождению летучих эфирных соединений. Для получения растворимого кофе технологическая схема производства включает стадии экстракции и сушки экстракта.



Виды брака кофейных зерен

1. Кислый запах и вкус кофе, возникают из-за самосогревания сырых зерен кофе или обжаривания заплесневелых;
2. Обугленные зерна кофе (напиток приобретает запах обугленного дерева и неприятный привкус) образуются вследствие присутствия в сыром кофе:
 - зерен-чернушек (зерно долго лежало на земле, плохая сушка),
 - зерен ломаных (ушки, раковины) и механически поврежденных (давленных) при переработке, поврежденных вредителями (короедом и др.), или при нарушении режима обжарки;
3. Неравномерно обжаренные зерна получают при недостаточной сушке сырых зерен, наличии сырых зерен в роговой и пергаментной оболочке;
4. Белесые зерна бывают из-за присутствия в сырье незрелых, засохших еще на дереве сырых зерен (зеленого или вишневого цвета);
5. Недожаренные зерна появляются из-за обжаривания зерен в оболочках, оставшихся при плохой очистке;
6. Неодинакового размера гранулы в растворимом кофе бывают при нарушении технологии грануляции (недостаточного увлажнения перед грануляцией);
7. Нерастворимый осадок в растворимом кофе может возникать в результате нарушения технологии, либо при добавлении молотого кофе или других молотых добавок (цикорий, обжаренные зерновые культуры и др.);
8. Запах и вкус прогорклого жира формируются при длительном хранении кофе и протекании в нем окислительных процессов.



Хорошее зерно



Черное или частично черное зерно

*Дефекты кофе могут появиться из-за его неправильного хранения или несоответствующей упаковки. Упаковка -- один из важнейших факторов сохранения товарных свойств. Лучшей для кофе является газонепроницаемая герметичная упаковка под вакуумом и в атмосфере инертного газа.

Анализ АВС

Виды брака	Потери (тыс.шт)	Брак (%)	Группы
Нерастворимый осадок в растворимом кофе	44	21	А
Запах и вкус прогорклого жира	37	18	
Обугленные зерна кофе	33	14	
Неравномерно обжаренные зерна	26	12	В
Белесые зерна	23	11	
Кислый запах и вкус кофе	18	9	
Неодинакового размера гранулы	14	7	С
Недожаренные зерна	9	4	
Ломанные зерна/зерна-чернушки	4	3	
Прочие причины	2	1	
Итого	210	100	

Анализ ABC

Как показывает ABC анализ , на группу А приходится в общей сумме около 53% потерь,на эту группу стоит обратить внимание в первую очередь , чтобы снизить количество потерь. Для этого необходимо тщательно проанализировать причину возникновения данных видов брака и принять меры по их предотвращению.



Диаграмма Парето

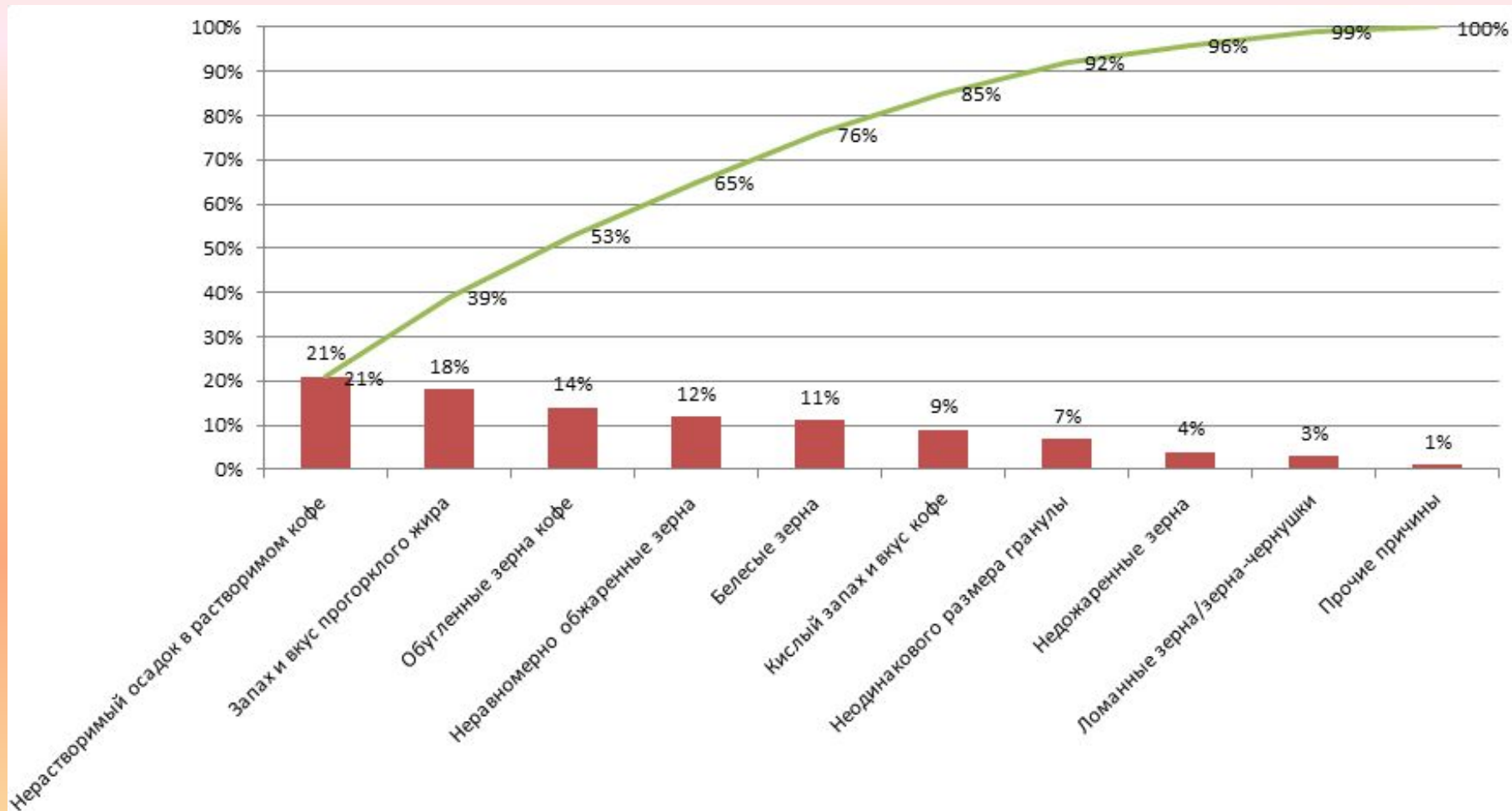
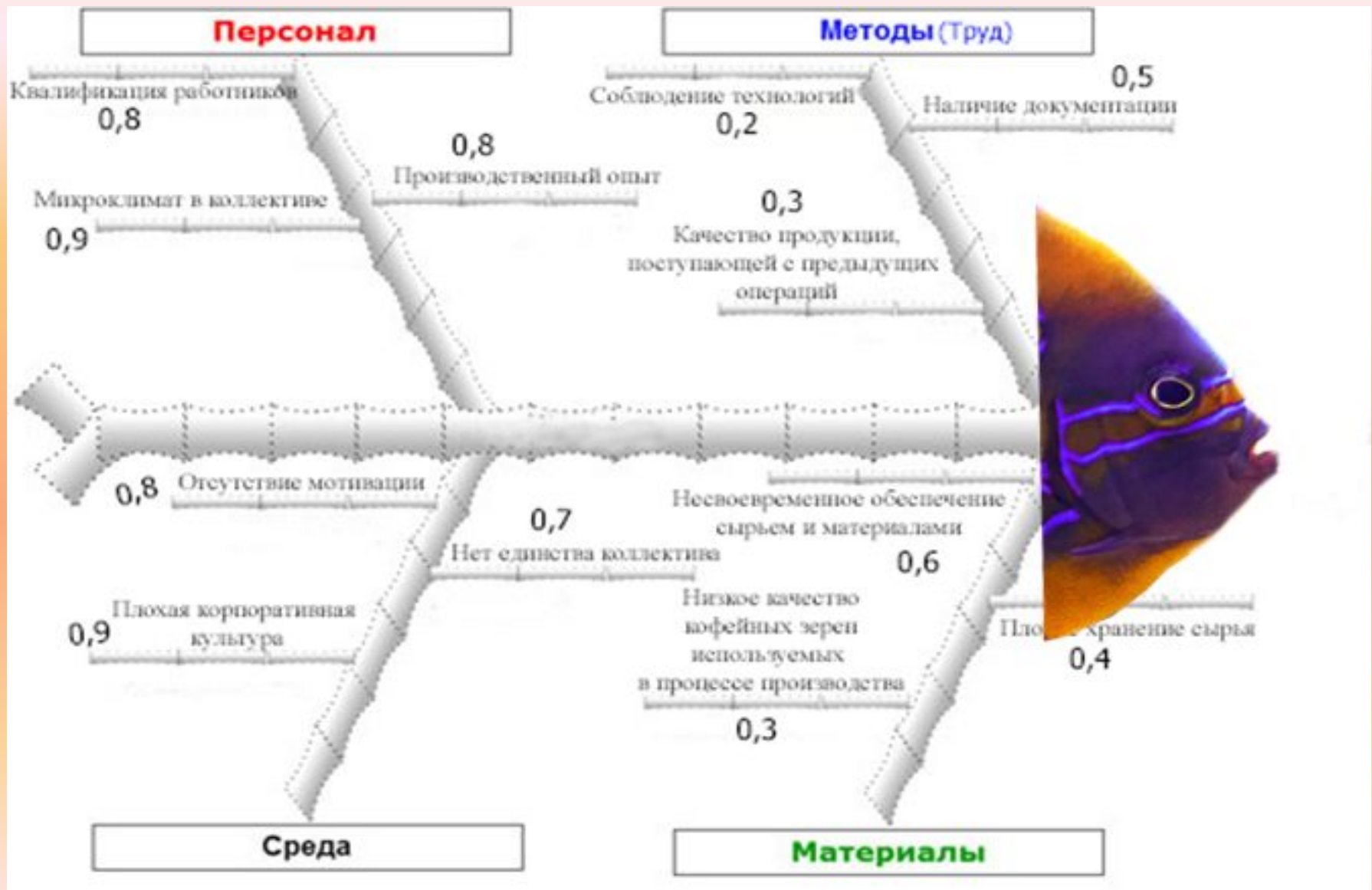


Диаграмма Исикавы



Вывод

Оценивая полученные показатели , после построения причинно-следственной диаграммы, можно сделать вывод ,что перед группой экспертов формируется ряд факторов, требующих наибольшего внимания, поскольку они имеют наименьшую весовую категорию, к ним можно отнести:

- Низкое качество кофейных зерен , используемых в процессе производства (0,3)
- Соблюдение технологий (0,2)
- Плохое хранение сырья (0,4)
- Качество продукции , поступающей с предыдущих операций (0,3)

При разработке предложений по улучшению производства и повышению качества

выпускаемой продукции, необходимо сделать упор на эти факторы. Необходимо внести предложение по смене поставщика сырья для производства,

Также стоит обратить внимания на соблюдение всех технологий производства на

каждом этапе технологического процесса и в свою очередь улучшить