

Barbara Lenart

SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI PRZY PRODUKCJI KAWY "TCHIBO"

Po 13 miesiącach budowy, 9 marca 1994 r., "Tchibo-Warszawa" sp. z o.o. uruchomiła uroczyste swój nowy zakład produkcyjny.

"Tchibo-Warszawa", przy współpracy polskich firm budowlanych wzniosła w Markach, oddalonych o 12 km od centrum stolicy, jedną z najnowocześniejszych palarni kawy w Europie.

Zakład produkcyjny w Markach ma obecnie zdolności produkcyjne 20 tysięcy ton palonej kawy najwyższej jakości rocznie - dla Polski, ale także na eksport do innych krajów. Wartość dotychczasowej inwestycji wynosi 40 milionów DM. Do roku 1997 planowana jest rozbudowa zakładu, mająca podwoić zdolności produkcyjne.

Do 1994 r. kawa "Tchibo" była importowana na polski rynek z Niemiec. Obecnie wszystkie fazy produkcji, od palenia do pakowania, odbywają się w nowym zakładzie. Zakład produkcyjny w Markach jest na najwyższym poziomie technicznym i dlatego "Tchibo" może oferować polskiemu konsumentowi, tak jak dotychczas, kawę najlepszej jakości. Jako renomowany producent firma nasza używa tylko najlepszej kawy surowej. W Markach jest wprowadzony ponadto nowy system palenia, który zapewnia równomierne oddziaływanie ciepła na całą powierzchnię ziaren i uzyskiwanie bardzo dobrego efektu palenia.



A
S
O
R
T
Y
M
E
N
T

"TCHIBO"

	KAWA MIELONA	KAWA ZIARNISTA	INSTANT
TOREBKI REKAWOWE 100G	EXCLUSIVE MILD MOCCA BISTRO FAMILY	- - - - -	- - - - -
OPAKOWANIA PRÓŻNIOWE 250G	EXCLUSIVE MILD MOCCA BISTRO FAMILY	- - - - -	- - - - -
OPAKOWANIA Z WENTYLKIEM 250G	- - -	EXCLUSIVE	- - -
INSTANT 50G	- - -	- - -	EXCLUSIVE MILD MOCCA
INSTANT 100G	- - -	- - -	EXCLUSIVE MILD MOCCA

Mgr inż. Barbara Lenart, Senior Manager Quality Assurance "TCHIBO-WARSZAWA"
sp. z o.o.

Minęło dwa i pół roku od chwili, gdy kawa "Tchibo" zawitała na dobre do Polski. Od tego czasu stała się obecna w całym kraju. Można ją spotkać w 80% sklepów. Według sondażu przeprowadzonego przez instytut badania rynku, 90% Polaków zna "Tchibo". W niezwykle krótkim czasie naszej firmie udało się zdobyć ponad 21% rynku kawy. Tym samym "Tchibo" stało się przodującym w Polsce producentem kawy palonej.

Czym tłumaczy się sukces "Tchibo" w Polsce?

"Tchibo" kieruje się przede wszystkim gustami polskich konsumentów. Dla poszczególnych rodzajów kawy oferowanych przez naszą firmę, a mianowicie dla: "Exclusive", "Mocca", "Mild", "Bistro" i "Family" opracowano oryginalne, znakomite receptury, które pod względem łączenia smaków i palenia szczególnie odpowiadają polskiemu gustom.

To uwzględnianie kawowych gustów charakterystycznych dla danego kraju jest tylko jednym z aspektów filozofii firmy "Tchibo". Inna zasada to taka, że w danym kraju działanie prowadzone jest wspólnie z miejscowymi partnerami i współpracownikami. W Polsce, od czerwca 1992 roku pieczę nad prowadzeniem interesów sprawuje wyłącznie firma "Tchibo-Warszawa" sp. z o.o. Liczba pracowników "Tchibo-Warszawa" wzrosła od czasu założenia firmy do ponad 450 osób, przy czym zakład produkcyjny w Markach zatrudnia obecnie ok. 150 osób. Z wyjątkiem trzech pracowników z Niemiec, "Tchibo-Warszawa" sp. z o.o. zatrudnia tylko polskich pracowników.

Jedną z najnowszych działalności naszej firmy jest wprowadzenie na rynek nowego wyrobu, a mianowicie herbaty "Zafiro".



ASORTYMENT "ZAFIRO"

	Czarna herbata	Czarna herbata aromatyzowana	Aromatyzowana herbata owocowa	Herbata ziołowa i owocowa
Torebki (opakowanie 20 sztuk)	Assam Ceylon Earl Grey	Truskawka Owoce leśne Brzoskwinia Cytryna	Malina Cytryna	Hibiskus Mieszanka owoców Mięta Rumianek
Herbata luzem (opakowanie 100g)	Assam Ceylon Earl Grey	Pomarańcza Wanilia Wiśnia Jabłko	- - - -	- - - -

Po prawie rocznych badaniach gustów konsumentów, pijących herbatę, firma nasza przygotowała ofertę 20 różnych rodzajów herbaty, w 17 odmianach smakowych (była tożarazem premiera światowa!). Przygotowania do wprowadzenia ofert "Zafiro" trwały dość długo, gdyż nasza firma ceni sobie zawsze staranność. Z jednej strony chodziło o

zapropnowanie czegoś rzeczywiście potwierdzającego markę, a z drugiej strony - o bezbłędne rozpoznanie upodobań klientów.

"Tchibo" posiada także dobrze wykształconych pracowników, którzy informują i doradzają polskim hurtownikom i detalistom we wszystkich kwestiach dotyczących kawy i herbaty oraz prezentacji towarów. Po to, żeby atrakcyjnie przedstawić swoje wyroby firma nasza daje bezpłatnie do dyspozycji ekspozycje sklepowe, wyposażenie regałów oraz środki reklamy. Prowadzi się także w całym kraju wiele degustacji, podczas których konsumenci mogą się przekonać o wysokiej jakości wyrobów "Tchibo".

"Tchibo", ze względu na bardzo duże nakłady inwestycyjne, nie może oczekiwać zysków w pierwszych latach swojej działalności w Polsce. Przedsiębiorstwo nasze pojmuje swoją kompleksową działalność i nowe inwestycje bardziej jako inwestowanie w przyszłość i widzi siebie jako współtwórcę polskiej nowoczesnej gospodarki. Zamierzenia te mają wielką szansę urzeczywistnienia, gdyż oferta handlowa wyrobów jest zgodna z upodobaniami polskich konsumentów, firma posiada wykwalifikowanych pracowników, a także uruchomiła jeden z najnowocześniejszych zakładów produkcyjnych.

Nadrzędnym hasłem naszej firmy jest "PODAJ TO, CO NAJLEPSZE", co nie jest tylko sloganem reklamowym, ale zasadą, której bezwzględnie przestrzegamy w każdym działaniu.

Wracając do produkcji kawy w zakładzie produkcyjnym w Markach, to system zapewnienia jakości ujęty został w specjalnym dokumencie, zwanym Księgą Jakości - opartym o normy ISO 9000. W dokumencie tym przedstawiono wszystkie wytyczne, dotyczące jakości i jej zapewnienia.

System zapewnienia jakości został opracowany w Centralnym Dziale Zapewnienia Jakości (Qualitätssicherung) w Hamburgu. Wdrażanie tego systemu w zakładzie produkcyjnym w Markach odbywało się przy wspólnej pracy i ogromnym zaangażowaniu pracowników z macierzystej firmy z Hamburga i pracowników firmy "Tchibo-Warszawa" sp. z o.o.

Produkcja towaru wysokiej jakości i oferowanie go na rynku jest zadeklarowanym celem polityki jakościowej naszego przedsiębiorstwa. Podstawowe zasady tej polityki ujęte są w następujący sposób (wyciąg z Księgi Jakości):

-NASZE PRODUKTY CHARAKTERYZUJĄ SIĘ PIERWSZORZĘDNĄ JAKOŚCIĄ,

-WCZORAJSZE DOŚWIADCZENIA I DZISIEJSZE POMYSŁY OKREŚLAJĄ JUTRZEJSZY SUKCES,

-O SUKCESIE DECYDUJE KLIENT

W celu zapewnienia niezmiennej jakości prowadzona jest stała kontrola jakości, na każdym etapie procesu wytwarzania.

Pierwszy etap w naszej palarni to kawa surowa - tzw. zielona, która jest naszym podstawowym surowcem. W międzynarodowym obrocie kawą występuje ponad sto różnych gatunków, które dzielą się na szereg standardów, klas i typów, wykazujących duże zróżnicowanie.

Najważniejsze z nich to:

- Arabica, najstarszy ze znanych gatunków, stanowiący 70-75% światowej produkcji kawy, dający napary delikatne i aromatyczne.

- Robusta, wywodząca się z Afryki Zachodniej, dająca napary gorzkie i mocne.



ETAPY KONTROLI PRODUKCJI W PALARNI KAWY W MARKACH

KONTROLA PRZYJĘCIA	KAWA SUROWA
	KAWA INSTANT
	MATERIAŁY OPAKOWANIOWE
KONTROLA PÓŁPRODUKTU	KAWA PALONA
DÉGUSTACJA NAPARÓW	KAWA Z PRAŻALNI (PÓŁPRODUKT)
	KAWA MIELONA - GOTOWY PRODUKT, TOREBKI RĘKAWOWE
	KAWA MIELONA - GOTOWY PRODUKT (OPAKOWANIA PRÓŻNIOWE)
	KAWA ZIARNISTA - GOTOWY PRODUKT (TOREBKI Z WENTYLKIEM)
	KAWA INSTANT - GOTOWY PRODUKT (SŁOICZKI)
KONTROLA GOTOWEGO PRODUKTU	TOREBKI RĘKAWOWE - KAWA MIELONA
'ON-LINE'	OPAKOWANIA PRÓŻNIOWE - KAWA MIELONA
	TOREBKI Z WENTYLKIEM - KAWA ZIARNISTA
	SŁOICZKI - EKSTRAKT KAWY NATURALNEJ

Kawa surowa przed zakupem jest dokładnie oceniana pod względem jakościowym, przez specjalnie wyszkolonych ekspertów. Surowiec, z którego produkujemy, jest wielokrotnie badany, zarówno podczas samego zakupu jak i podczas transportu (np. na granicy kontrola fitosanitarna) jak również podczas przyjęcia bezpośrednio u nas w Markach. Oceniany jest przede wszystkim wygląd ziaren, napary próbne i zawartość wody. Oprócz kontroli wewnętrznej, produkt poddawany jest również sprawdzeniu przez czynniki zewnętrzne - kontrola sanitarna i standaryzacyjna.

Następnie rozpoczyna się proces palenia. Podczas tego procesu, pod działaniem wysokiej temperatury, zachodzi w ziarnach kawy wiele złożonych procesów. Na początku prażenia białko ulega denaturacji, polegającej na zmianach w strukturze jego cząsteczek, prowadzących do modyfikacji ich właściwości. Następnie rozpoczyna się wyparowywanie wody oraz karmelizacja. Zielona barwa kawy surowej, początkowo wolno, a potem coraz szybciej zmienia się na żółtą, a następnie na różne odcienie barwy brązowej, począwszy od jasnych do coraz

ciemniejszych. Oprócz karmelizacji następuje rozkład związków cukrowych oraz zmiany białek, tłuszczów, wosków i celulozy. Ziarna powiększają swoją objętość przy jednoczesnym zmniejszaniu gęstości właściwej. W końcowej fazie prażenia różne lotne substancje tworzą aromat kawy, nadając jej niepowtarzalny smak i zapach. Właściwie przeprowadzone palenie jest decydującym warunkiem jakości kawy.

Podczas tego procesu występuje podwójna kontrola. Proces palenia kontrolowany jest zarówno przez pracowników palących kawę jak i przez pracowników Działu Zapewnienia Jakości, a konkretnie przez pracowników laboratorium. Jest to przede wszystkim ocena sensoryczna, a także pomiar wybranych cech fizycznych kawy ziarnistej i zmielonej.

Ażeby zapewnić odpowiednią jakość naszych wyrobów, starannie dobierane są również materiały opakowaniowe i typy opakowań, a dostawcy są ciągle oceniani.

Kawa mielona paczkowana jest w opakowania próżniowe (250 g), pozwalające na zachowanie pełnego aromatu i smaku przez okres nawet kilkunastu miesięcy.

W szczególności chroniona jest także kawa mielona, paczkowana do tzw. opakowań rękawowych (100 g) - stosowanie gazu ochronnego (azotu), dające również długą gwarancję aromatu i smaku.

Do paczkowania kawy ziarnistej stosujemy tzw. opakowanie z wentylkiem, który pozwala na usunięcie naturalnego gazu, wydobywającego się z uprażonego ziarna, a nie pozwalające na "wtargnięcie" do wnętrza opakowania tlenu z powietrza, który pozbawia kawę dobrego aromatu i smaku.

Podczas całego procesu paczkowania wyroby są kontrolowane przez laboratorium (próby pobierane są co godzinę, a nawet częściej). Sprawdza się zarówno właściwy wygląd opakowań, ich szczelność, prawidłowość dozowania (zawartość netto), jak również inne wybrane parametry samego gotowego produktu tzn. kawy ziarnistej lub mielonej. Są to badania i metody własne "Tchibo", jak również metody i badania zawarte w polskim dokumencie normalizacyjnym, a mianowicie w normie PN-93/A-76100. Kawa palona. Laboratorium wykonuje dziennie ok. 600 pomiarów kontrolnych.

Do najważniejszych kontroli należy codzienna degustacja. Ocena ta prowadzona jest przez wyspecjalizowanych ekspertów, którzy bezbłędnie potrafią ocenić każdy produkowany asortyment.

Codziennie pozostawiane są próbki z każdej produkcji tzw. próbki rezerwowe, które przechowywane są przez cały okres przydatności do spożycia + 1 miesiąc. Próbki te konieczne w przypadku reklamacji klienta, jako próbki odniesienia oraz do własnej oceny zachowania prawidłowych parametrów przez cały okres terminu przydatności do spożycia.

Oprócz tego wyniki badań szczegółowych z każdego dnia produkcji przesyłane są do Centralnego Działu Zapewnienia Jakości (Qualitätssicherung) w Hamburgu wraz z próbkami produkcyjnymi, gdzie są one szczegółowo analizowane, a wyniki porównywane z wynikami uzyskanymi w laboratorium zakładowym w Markach.

Laboratorium zakładowe, wyposażone jest w taką samą aparaturę kontrolno-pomiarową, jaka jest w laboratorium centralnym, gdyż tylko to pozwala na porównywanie wyników badań.

Każdy wyprodukowany wyrób przed ostatecznym przekazaniem go do sprzedaży podlega tzw. okresowi karencji i dopiero po wykonaniu dodatkowych badań może być "zwolniony" do sprzedaży.

Podsumowując można powiedzieć, że nie ma takiego etapu produkcji, który nie podlegałby szczegółowej kontroli i działaniom zapobiegawczym, pozwalającym na zapewnienie takiej jakości, jakiej oczekuje nasz klient. ■

Materiał sponsorowany