

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИЧИН РЕКЛАМАЦИЙ И ВОЗВРАТОВ МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

Михайлова Кермен Владимировна, старший преподаватель кафедры управления качеством и товароведения продукции ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА им. К.А. Тимирязева, mikhaylovakv@rgau-msha.ru

Гинзбург Марина Александровна, старший преподаватель кафедры управления качеством и товароведения продукции ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА им. К.А. Тимирязева, ginsburg@rgau-msha.ru

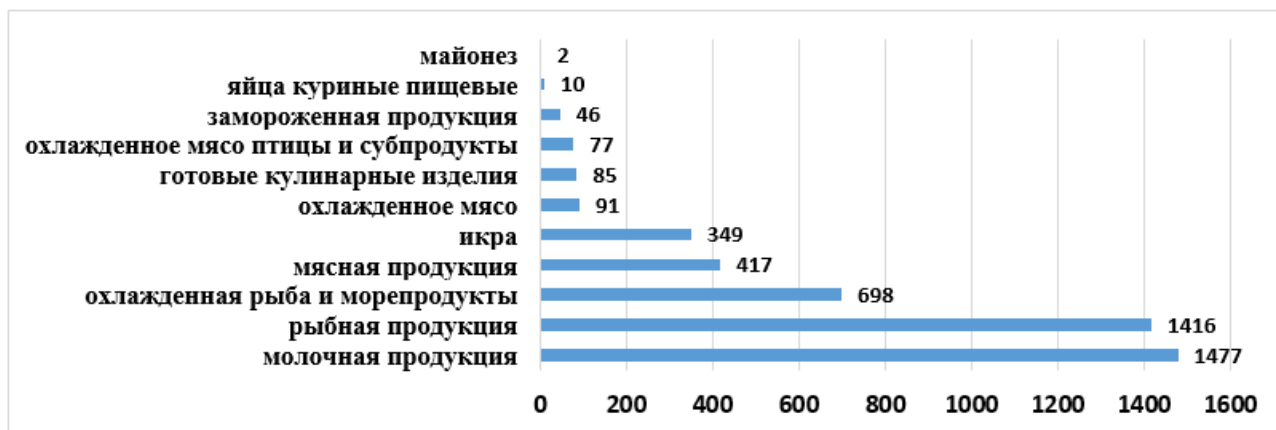
Аннотация: в статье представлен анализ рекламаций и возвратов при входном контроле полутвердых сыров, установлены наиболее часто встречающиеся виды брака полутвердых сыров.

Ключевые слова: управление качеством, сыр, молочная продукция рекламации

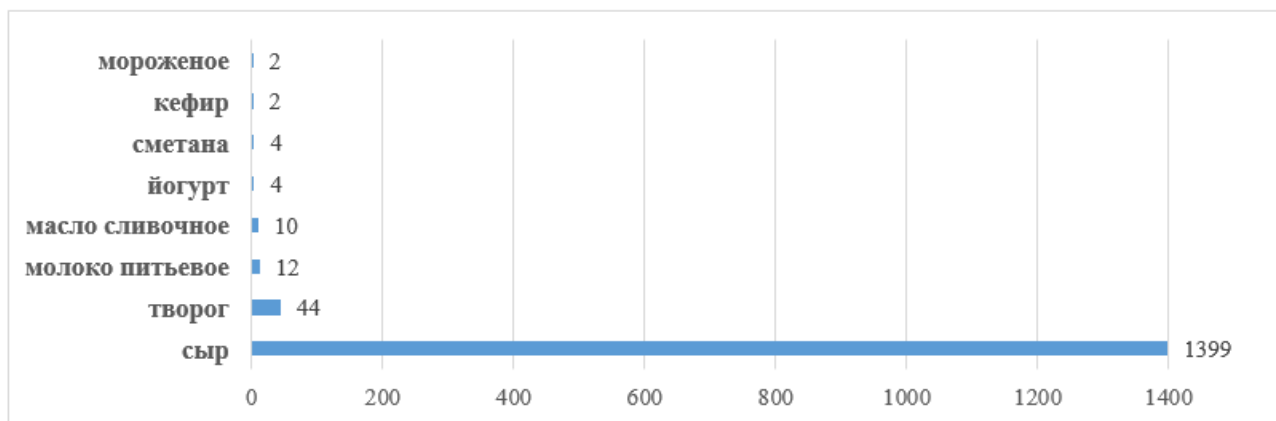
На всех этапах жизненного цикла продуктов питания формируется, поддерживается и обеспечивается их качество и безопасность. На кафедре управления качеством и товароведения продукции РГАУ-МСХА им. К.А. Тимирязева под руководством профессора Дунченко Н.И. была разработана научная концепция, которая позволяет моделировать качество и безопасность пищевой продукции на всех этапах жизненного цикла и охватывающих не только саму продукцию, но и сырье для производства, управление и оценку технологическими рисками, мониторинг качества товаров на всех этапах жизненного цикла «от фермы до прилавка». Применяя этот системный подход обеспечивается как информационная прослеживаемость, так и прослеживаемость путей контаминации и изменения показателей качества сырья и готовой продукции «от фермы до прилавка» [1, 6]. Этап реализации продукции наравне с производством играет важную роль в удовлетворении требований потребителей, анализ рекламаций и возвратов позволит судить о нынешнем состоянии качества производимой продукции. ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» статья 17 установил требования к процессам хранения, перевозки и реализации пищевых продуктов [2]. Нарушение требуемых режимов хранения, сроков годности, отсутствие входного контроля на этапе приемки продукции в торговых сетях значительно увеличивает риск попадания потребителю продукции низкого качества, а в редких случаях опасных для здоровья [3-5].

На первом этапе исследования были собраны и проанализированы данные о рекламациях продовольственных товаров требующих холодильного хранения из 846 магазинов 6 федеральных округов РФ за период 2015 г. – 2019 г. Всего было получено 4668 рекламаций, 29,7 % (1399 рекламаций) поступило

на качество сыров (рисунок 1). Количество бракованного сыра составило 18 529,7 кг и 8909 шт. упакованных в потребительскую упаковку.



а) Количество рекламаций, шт.



б) Количество рекламаций, шт.

Рис. 1. Количество поступивших рекламаций
а) продовольственных товаров, б) молочной продукции

На качество полутвердых сыров пришлось 69,3% всех рекламаций по качеству сыров, мягких сыров (в т.ч. созревающих с плесенью) – 19,9%, твёрдых сыров – 8,8 %, плавленых – 1,6 %, творожных – 0,4 % (рисунок 2).

На рисунке 3 представлены результаты анализа рекламаций. Причинами рекламаций полутвердых сыров как правило были два или три вида брака сыров одновременно, основными из которых являлись: пороки внешнего вида и цвета (87,6 %), упаковки и маркировки сыров (5,1 %), пороки вкуса и запаха (5,5 %), консистенции (1,4 %) и рисунка (0,3 %). Наиболее частым дефектом полутвердых сыров является: наличие плесени, данный порок был зарегистрирован в 995 случаях.

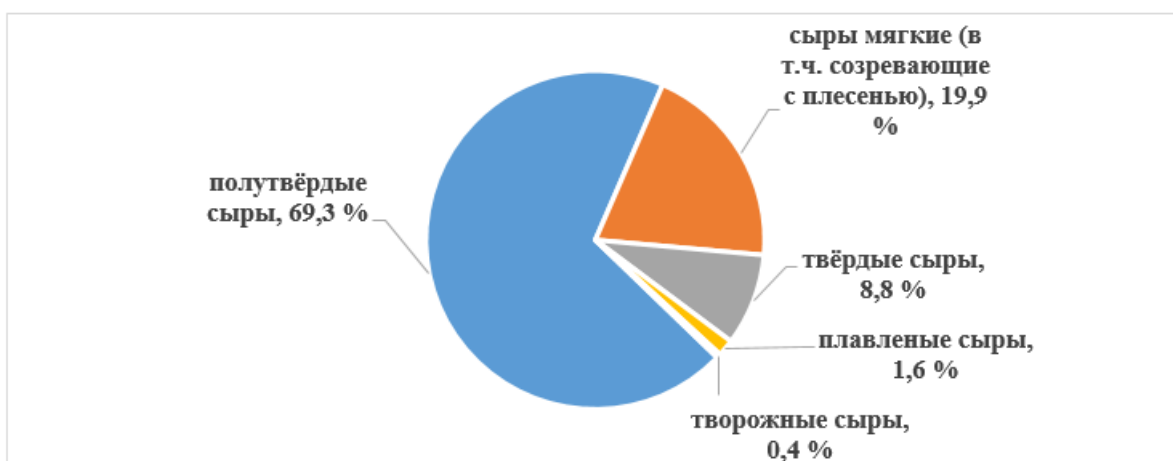


Рис. 2. Количество поступивших рекламаций по качеству сыров

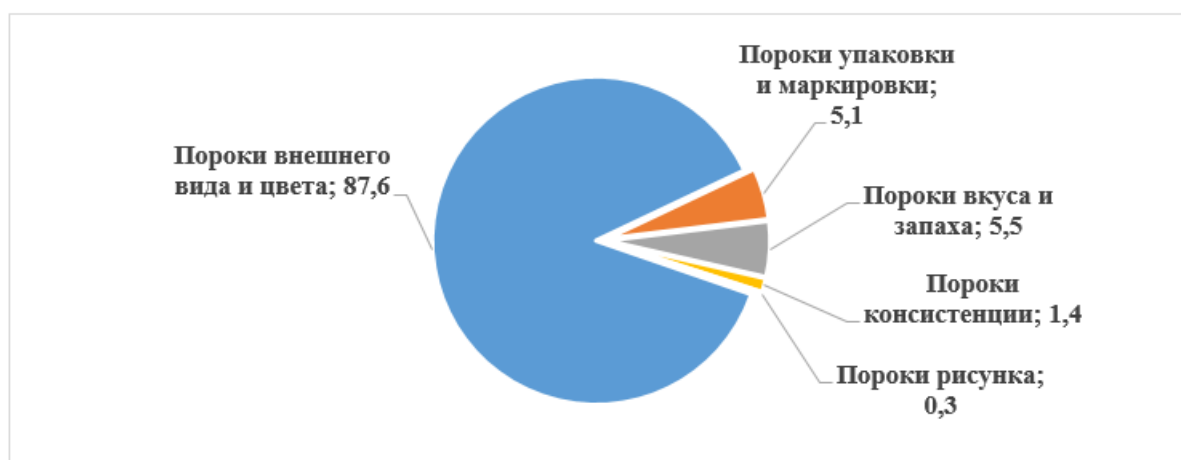


Рис. 3. Причины поступивших рекламаций по качеству полутвёрдых сыров

Обнаружение брака полутвердых сыров свидетельствует о низкой эффективности существующей системы мониторинга качества и контроля качества при приемке готовой продукции на предприятиях-производителях сыров, а также нарушениях установленных изготовителем режимов хранения и транспортирования готовой продукции.

Для выявления данных о видах и объеме брака полутвёрдых сыров, поступающих от поставщиков и выявляемых на этапе контроля качества при приемке продукции на крупном распределительном центре Московского региона, был проведен с применением разработанной формы контрольного листка сбор и анализ массива результатов приемочного контроля в период с января 2015 года по декабрь 2019.

Анализ выявил более 3,5 тыс. возвратов продукции, из них на долю сыров приходится лишь 10,65% всех возвратов, из которых 335 возвратов по качеству полутвёрдых сыров. Анализ собранных данных позволил установить, что в 25% случаев причинами оформленных возвратов являлись сразу несколько несоответствий одновременно.

На основании анализа базы данных по порокам полутвёрдых сыров и на основании анализа собранных данных по причинам возврата на

распределительном центре поставщикам были выявлены и ранжированы причины брака полутвёрдых сыров (рисунок 4). Наиболее частыми причинами возвратов являлись наличие пороков внешнего вида и цвета; несоответствие маркировки полутвёрдых сыров установленным требованиям и нарушение герметичности упаковки; наличие пороков вкуса и запаха; пороков рисунка; пороки консистенции и отсутствие или несоответствие товаросопроводительной документации.

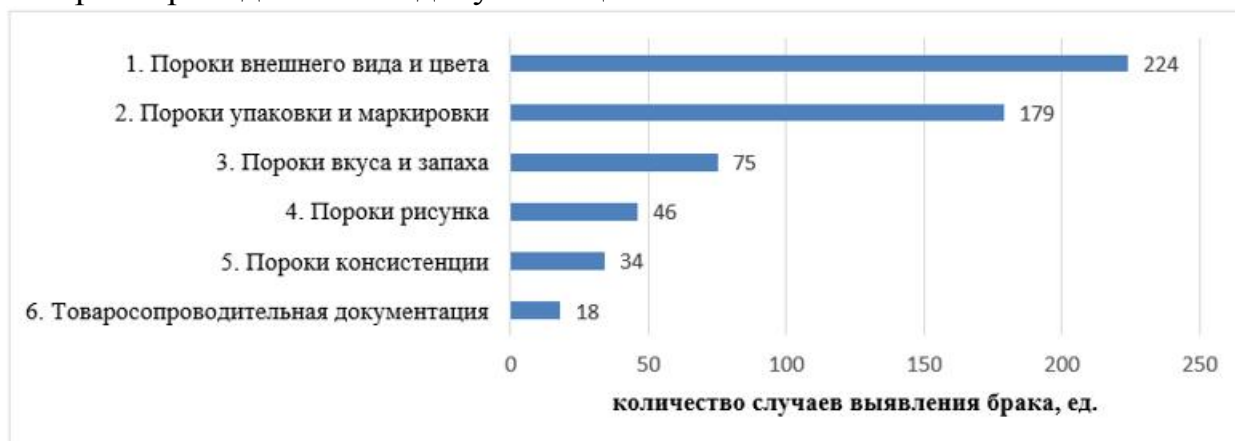


Рис. 4. Ранжирование причин возвратов полутвёрдых сыров с распределительного центра по частоте обнаружения брака

В результате исследования можно сделать вывод, что существующий на практике подход к контролю качества продукции на распределительных центрах не в состоянии выявить системные проблемы с качеством принимаемой и реализуемой продукции.

Библиографический список

1. Yankovskaya, V. Food quality management based on qualimetric methods [Text] / V. Yankovskaya, N. Dunchenko, D. Artykova, M. Ginzburg, K. Mikhaylova, E. Voloshina // Proceedings of the 9th International Scientific Conference Rural Development 2019, edited by prof. AstaRaupelienė. – 2019. – P. 93-97.

2. Михайлова, К.В. Современное состояние рынка сыров и требований к ним в рамках таможенного союза [Текст] / К.В. Михайлова, М.А. Гинзбург, Е.С. Волошина, С.В. Купцова // Международная научно-практическая конференция «Безопасность и качество сельскохозяйственного сырья и продовольствия. Создание национальной системы управления качеством пищевой продукции»: материалы конференции. – Москва: РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева, 2016. – С.299-303.

3. Дунченко, Н.И. Управление рисками в критических контрольных точках при производстве сыра «Российский» [Текст] / Н.И. Дунченко, К.В. Михайлова // Сыроделие и маслоделие. – 2018. – № 2. – С.34-35.

4. Михайлова, К.В. Анализ российских и международных методик выполнения испытаний [Текст] / К.В. Михайлова, М.А. Гинзбург, С.В. Купцова // Международная научно-практическая конференция «Безопасность и качество сельскохозяйственного сырья и продовольствия. Создание национальной

системы управления качеством пищевой продукции»: материалы конференции. – Москва: Изд-во РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева, 2016. – С. 296-299.

5. Дунченко, Н.И. Оценка рисков при производстве сыра «Российский» [Текст] / Н.И. Дунченко, К.В. Михайлова, А.В. Попова // Сыроделие и маслоделие. – 2015. – № 6. – С.30-32.

6. Управление качеством продукции: Практикум / Н. И. Дунченко, В. С. Янковская, Е. С. Волошина, М. А. Гинзбург. – Москва : Издательство Франтера, 2020. – 89 с. – ISBN 978-5-94009-172-1.

УДК 663.933.4

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБЖАРЕННОГО КОФЕ ВИДА АРАБИКА

Мутовкина Екатерина Александровна, аспирант кафедры Процессов и аппаратов перерабатывающих производств ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, katherinablunk@gmail.com

Аннотация: В настоящей статье рассматриваются различные показатели качества кофе. В работе анализируется нормативная документация, регламентирующая качество конечного продукта. В статье формулируются рекомендации для внедрения показателей качества в нормативную базу, которые позволят более точно оценивать качество обжаренного кофейного зерна.

Ключевые слова: показатели качества, обжарка кофе, арабика, качество кофе.

По данным Международной ассоциации кофе, последние десятилетия количество импортируемого в Россию кофе растет равномерно (рис.1) [3]. При этом импорт кофе в Россию в 2019 году составил более 350 тонн зеленого зерна.

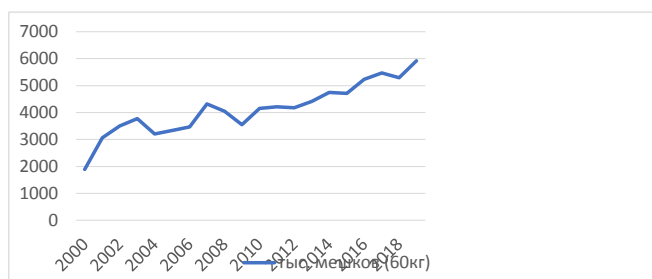


Рис. 1 Объем импортируемого в Россию