

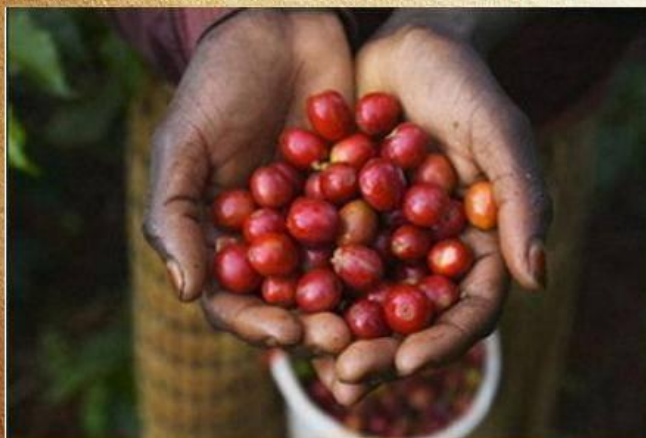


# ПРОЕКТ «ДОМИК КАЧЕСТВА»

ПУШКАРСКАЯ В.Н., КОМЛЕВА А.Н., ОВСЯННИКОВА А.Р.

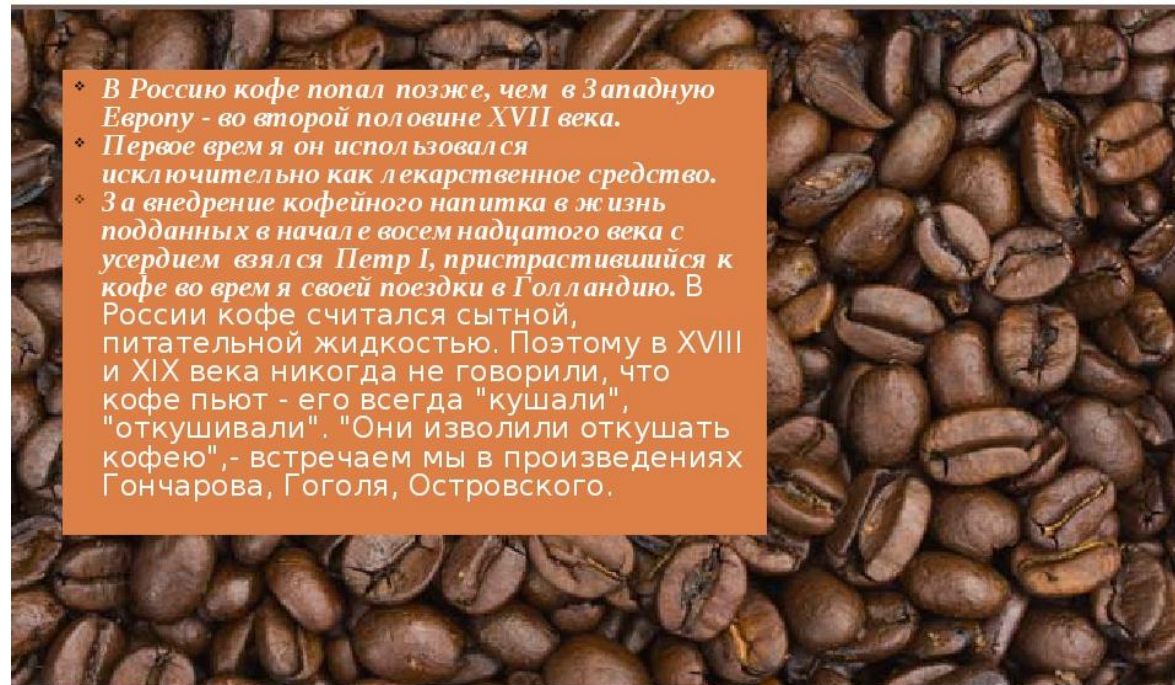


Плод кофе — ягода красного цвета шаровидной или овальной формы, напоминающая вишню и имеющая под кожицей сочную сладкую мякоть. В мякоти плода заключены два зерна, покрытые роговидной оболочкой и расположенные друг к другу плоскими сторонами.

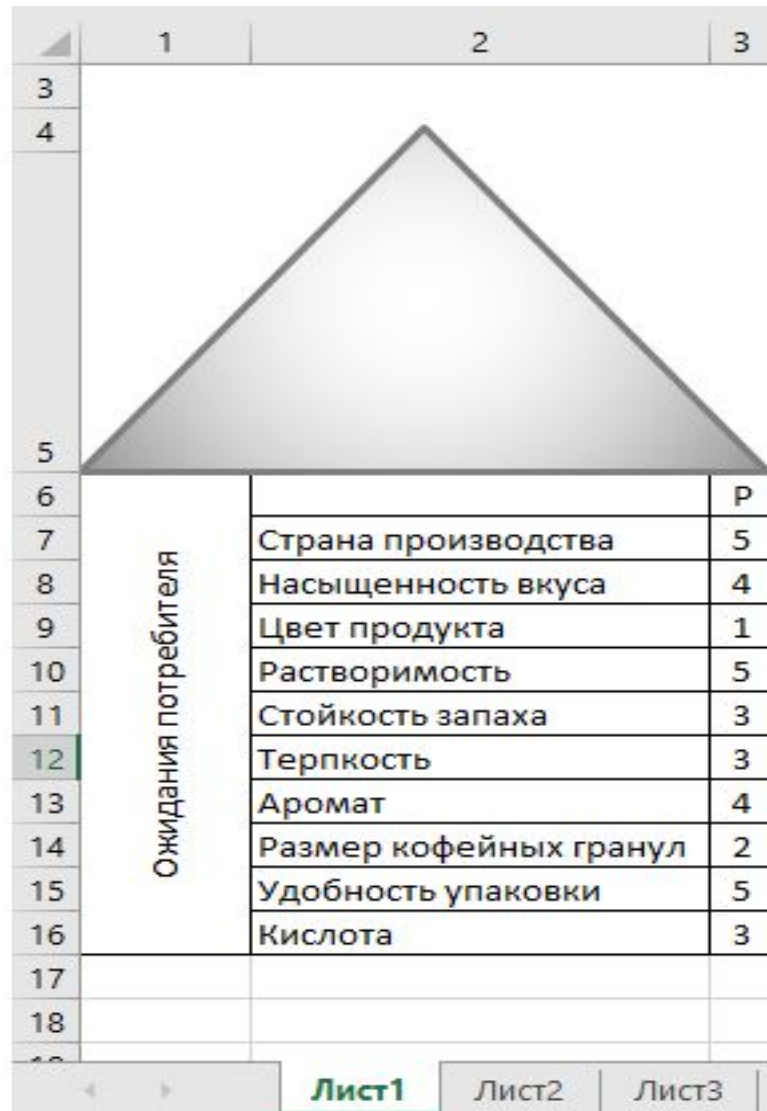


## Появление кофе в России

- ❖ В Россию кофе попал позже, чем в Западную Европу - во второй половине XVII века.
- ❖ Первое время он использовался исключительно как лекарственное средство.
- ❖ За внедрение кофейного напитка в жизнь подданных в начале восемнадцатого века с усердием взялся Петр I, пристрастившийся к кофе во время своей поездки в Голландию. В России кофе считался сытной, питательной жидкостью. Поэтому в XVIII и XIX века никогда не говорили, что кофе пьют - его всегда "кушали", "откушивали". "Они изволили откушать кофейю", - встречаем мы в произведениях Гончарова, Гоголя, Островского.



**ФАКТЫ О КОФЕ**



## 1 ЭТАП И 2 ЭТАП: ОЖИДАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ОЦЕНОЧНЫЙ РЕЙТИНГ

На фотографии видны пункты, которые были выявлены после общения с потребителями. В раздел «Ожидание потребителя» были занесены все пожелания, направленные в сторону предпочтения в кофе. Рядом со словами написаны цифры, сверху отмеченные буквой Р. Цифрами, в виде 5-бальной системы, выстроился рейтинг того, что более актуально для потребителя.

Рис.1





## 4 ЭТАП: СВЯЗЬ МЕЖДУ ОЖИДАНИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ТРЕБОВАНИЯМИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

			Технические характеристики										
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
			Внешний вид	Цвет	Вкус	Аромат	Массовая доля влаги %	Кофеин	Общее содержание золы	Продолжительность растворимости в воде	Содержание метал. прим.	Содержание глюкозы	Содержание ксилозы
Ожидания потребителя		Р											
	Страна производства	5						★		★			
	Насыщенность вкуса	4			♥			★	★			★	★
	Цвет продукта	1	★	♥							★		
	Растворимость	5						♥	★	♥			
	Стойкость запаха	3				♥		♥					
	Терпкость	3			★		★	★					★
	Аромат	4				♥							
	Размер кофейных гранул	2	♥				★			♥			
	Удобность упаковки	5	♥					★					
Кислота	3			★							★	★	

Чтобы соответствовать ожиданиям потребителей, производитель, в свою очередь, тоже должен не отходить от технических характеристик ГОСТа, поэтому на этом этапе была проведена оценка связи между характеристиками и требованиями.

Связь на рисунке обозначена простыми символами:

Сердце – сильная взаимосвязь;

Золотая звезда – средняя взаимосвязь;

Серебряная звезда – слабая взаимосвязь.

Рис. 3

## 5 ЭТАП: ОЦЕНКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

		Технические характеристики										Оценка потребителя						
		Внешний вид	Цвет	Вкус	Аромат	Массовая доля влаги%	Кофеин	Общее содержание золы	Продолжительность растворимости в воде	Содержание: металлы, примеси	Содержание: глюкозы	Содержание: кислоты	Целевое значение	Степень улучшения	Весомость	Весомость, %		
Ожидания потребителя	Р											1	2	3	4	5		
	Страна производства	5							★		★			■				
	Насыщенность вкуса	4			♥			★	★		★			■				
	Цвет продукта	1	★	♥						★	★			■				
	Растворимость	5					♥	★	♥					■				
	Стойкость запаха	3			♥									■				
	Терпкость	3			★		★	★			★			■				
	Аромат	4			♥									■				
	Размер кофейных гранул	2	♥				★		♥					■				
	Удобность упаковки	5	♥				★							■				
Кислота	3			★						★			■					

На фотографии изображён почти выполненный домик качества.

В разделе «Домика» - «Оценка потребителя» квадратики закрашены 2 цветами: тёмно-голубой и бледно-зелёный. Так потребители оценили продукции обеих фирм, сопоставляя возможные характеристики и первой и второй.

Голубой выделена наша фирма, то есть «Nestle», а зелёная – «Орими».

Рис. 5

# СРАВНЕНИЕ И ДЕГУСТАЦИЯ КОФЕ

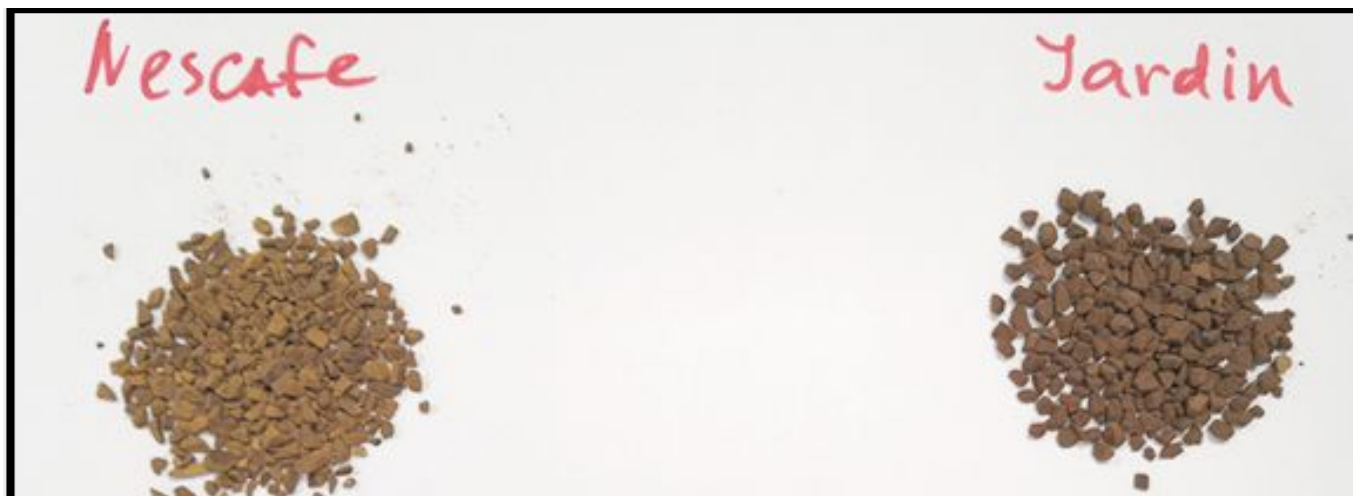


Рис.6. Цвет и размер гранул выбранного кофе

Рис.7. Выбранное кофе



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!