

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

NGUYỄN TRỊNH THANH NGUYÊN

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CÀ PHÊ NHÂN XÔ
TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
CÀ PHÊ HÀ LAN VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số : 60.34.05**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN
THẠC SỸ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Đà Nẵng, 2010

**Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS.Trương Bá Thanh**

Phản biện 1 : PGS.TS. Nguyễn Thị Như Liêm

Phản biện 2 : GS.TS. Hồ Đức Hùng

Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sỹ kinh doanh họp tại trường Đại học Tây Nguyên, ngày 02 tháng 10 năm 2010

** Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng.
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

1.1 Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh cạnh tranh khu vực và cạnh tranh toàn cầu ngày càng gay gắt, có thể khẳng định rằng chất lượng đang đóng một vai trò đặc biệt quan trọng trong việc hình thành ưu thế cạnh tranh của các nhà sản xuất kinh doanh.

Sự hội nhập kinh tế của Việt Nam vào khu vực và thế giới đang đặt ra những thách thức to lớn cho chúng ta khi hàng rào thuế quan dần dần được bãi bỏ và thay vào đó là hàng rào phi thuế quan. Nếu không đặt vấn đề chất lượng một cách nghiêm túc ngay từ bây giờ thì các doanh nghiệp Việt Nam sẽ khó có thể cạnh tranh để tồn tại và hướng đến sự phát triển bền vững.

Cùng với ngành cà phê, các doanh nghiệp kinh doanh và xuất khẩu cà phê trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk trong thời gian qua đã có nhiều nỗ lực, đạt được một số thành tựu về sản lượng, kim ngạch xuất khẩu qua đó có những đóng góp nhất định vào sự phát triển kinh tế của đất nước. Tuy nhiên, năng lực cạnh tranh hiện tại của các doanh nghiệp này nói riêng và ngành cà phê nói chung vẫn còn rất thấp. Một trong những điểm yếu cơ bản làm hạn chế năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp này là chất lượng sản phẩm thấp, công tác quản lý chất lượng tuy đã được chú trọng nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu cạnh tranh mang tính toàn cầu.

Thực tế hiện nay, các doanh nghiệp chế biến xuất khẩu cà phê nhân xô Việt Nam chủ yếu áp dụng phương pháp quản lý chất lượng KCS (kiểm soát chất lượng sản phẩm đầu ra), còn các phương pháp khác như quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, hay quản lý chất lượng toàn diện TQM, hay phương pháp quản lý theo quy tắc chung cho cộng đồng cà phê 4C... thì hầu như được rất ít các doanh nghiệp ở Việt Nam áp dụng. Điều này dẫn đến việc quản lý chất lượng cà phê ở các doanh nghiệp là chưa đủ đáp ứng nhu cầu của thị trường và của quá trình sản xuất kinh doanh tại doanh nghiệp. Vì vậy, vấn đề quản lý chất lượng cà phê hiện nay là một vấn đề thật sự quan trọng và cần thiết mà bất kỳ doanh nghiệp sản xuất, chế biến cà phê xuất khẩu nào của Việt Nam cũng quan tâm.

Xuất phát từ tầm quan trọng của vấn đề quản lý chất lượng cà phê tôi quyết định thực hiện nghiên cứu đề tài: **“Quản lý chất lượng sản phẩm cà phê nhân xô tại công ty trách nhiệm hữu hạn cà phê Hà Lan Việt Nam”** nhằm đánh giá thực trạng công tác quản trị chất lượng cà phê nhân xô của doanh nghiệp và đề ra một số giải pháp hoàn thiện cho công tác quản lý chất lượng sản phẩm cà phê nhân xô góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và giá trị cho sản phẩm cà phê.

1.2 Mục tiêu nghiên cứu

Phân tích thực trạng công tác quản lý chất lượng của công ty TNHH Cà Phê Hà Lan Việt Nam, từ đó đề xuất một số giải pháp thiết thực hoàn thiện hoạt động quản lý chất lượng sản phẩm cà phê, tạo điều kiện tăng khả năng cạnh tranh của công ty, nâng cao giá trị sản phẩm cà phê nhân xô xuất khẩu.

1.3 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là các vấn đề liên quan đến công tác quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm cà phê nhân xô của công ty TNHH cà phê Hà Lan – Việt Nam, bao gồm: công tác quản lý chất lượng đầu vào sản phẩm cà phê nhân xô trong quá trình thu mua, lưu kho, công tác quản lý chất lượng trong quá trình sản xuất chế biến và quản lý chất lượng đầu ra của sản phẩm (khâu tiêu thụ và xuất khẩu) từ đó đề ra những biện pháp có tính khả thi nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý chất lượng cà phê nhân xô xuất khẩu của công ty..

1.4 Phạm vi nghiên cứu

Luận văn được thực hiện tại công ty TNHH Cà Phê Hà Lan Việt Nam (Nedcoffee VietNam Ltd) thuộc khu tiểu thủ công nghiệp Tân An 2, Tp. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đăklăk và một số điểm lấy mẫu trong chương trình phát triển cà phê bền vững (SCD).

1.5 Phương pháp nghiên cứu

Luận văn được nghiên cứu trên cơ sở sử dụng tổng hợp phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, phương pháp thống kê, phương pháp hệ thống, phương pháp mô hình hóa kết hợp với phương pháp phân tích, tổng hợp, so sánh. Các số liệu phân tích được sử dụng trong luận văn được thu thập chủ yếu trong giai đoạn 2007-2009.

1.6 Nội dung và kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và các danh mục tài liệu tham khảo, luận văn gồm 3 chương chính sau:

Chương 1: Lý luận chung về quản lý chất lượng trong kinh doanh.

Chương 2: Thực trạng công tác quản lý chất lượng cà phê nhân xô tại công ty TNHH cà phê Hà Lan Việt Nam.

Chương 3: Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng sản phẩm cà phê nhân xô.

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG KINH DOANH

1.1. Chất lượng và quản lý chất lượng

1.1.1 *Chất lượng*

a) *Khái niệm chất lượng*: Chất lượng là mức độ tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu, hiểu một cách đơn giản chất lượng là sự đáp ứng và thỏa mãn các yêu cầu.

b) *Các đặc điểm của chất lượng*

c) *Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng*

1.1.2 *Quản lý chất lượng*

a) *Khái niệm quản lý chất lượng*

“Quản lý chất lượng là tập hợp các hoạt động có chức năng quản lý chung, nhằm đề ra các chính sách, mục tiêu, trách nhiệm và thực hiện chúng bằng các biện pháp như hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ hệ thống chất lượng”.

b) *Bản chất và đặc điểm của quản lý chất lượng*

c) *Các nguyên tắc của quản lý chất lượng*

d) *Vai trò của quản lý chất lượng*

Theo quan điểm hiện đại thì QLCL chính là các hoạt động quản lý có chất lượng. QLCL do đó giữ một vai trò quan trọng trong đời sống của nhân dân và sự phát triển của một tổ chức.

Đối với nền kinh tế: đảm bảo nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ sẽ tiết kiệm được lao động cho xã hội, sử dụng hợp lý nguồn tài nguyên và các công cụ lao động, đồng thời tạo ra giá trị gia tăng lớn hơn.

Đối với người tiêu dùng sản phẩm, dịch vụ: khi sử dụng sản phẩm có chất lượng thì yên tâm hơn về chất lượng sản phẩm và giá cả, từ đó tạo ra uy tín cho doanh nghiệp (tổ chức), mặt khác cũng mang lại cho người tiêu dùng sự gia tăng về giá trị sử dụng sản phẩm, dịch vụ.

Đối với tổ chức (doanh nghiệp): được gia tăng về sản lượng, khách hàng, doanh thu, thị phần, lợi nhuận, gia tăng đầu tư phát triển mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh dịch vụ. QLCL tạo cho tổ chức điều kiện để phát triển, cạnh tranh lành

mạnh. Tạo dựng và phát triển được văn hóa chất lượng của tổ chức. Đảm bảo chất lượng trở thành ý thức tự giác của mỗi người trong hoạt động vì mục tiêu phát triển tổ chức. Một tổ chức QLCL tốt chính là phát huy được vai trò của lãnh đạo và huy động được sự tham gia của mọi thành viên trong tổ chức. Mỗi thành viên đều được sự quan tâm của lãnh đạo, đảm bảo nâng cao đời sống vật chất và tinh thần. Họ sẽ thấy tự hào khi là thành viên của tổ chức. Thông qua hoạt động QLCL tốt sẽ cho ra những sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thỏa mãn khách hàng và các bên quan tâm. Điều đó chính là tổ chức luôn có trách nhiệm với xã hội, cộng đồng. Đó cũng là cơ sở nền tảng, cốt lõi cho sự trường tồn của tổ chức.

1.2. Các phương pháp quản lý chất lượng

1.2.1 Phương pháp kiểm tra chất lượng

Kiểm tra chất lượng là các hoạt động như đo, xem xét, thử nghiệm, định cỡ một hay nhiều đặc tính của đối tượng và so sánh kết quả với yêu cầu nhằm xác định sự phù hợp của mỗi đặc tính.

1.2.2 Phương pháp kiểm soát chất lượng

Kiểm soát chất lượng được định nghĩa là: “Các hoạt động và kỹ thuật có tính tác nghiệp được sử dụng nhằm đáp ứng các yêu cầu chất lượng”.

Một doanh nghiệp muốn sản phẩm của mình có chất lượng cần kiểm soát 5 yếu tố chính sau:

- a) *Kiểm soát con người*
- b) *Kiểm soát phương pháp và quá trình*
- c) *Kiểm soát nhà cung ứng*
- d) *Kiểm soát trang thiết bị dùng trong sản xuất và thử nghiệm*
- e) *Kiểm soát thông tin*

1.2.3 Phương pháp kiểm soát chất lượng toàn diện

Kiểm soát chất lượng toàn diện là một hệ thống có hiệu quả để nhất thể hóa các nỗ lực phát triển chất lượng, duy trì chất lượng và cải tiến chất lượng của các nhóm khác nhau vào trong một tổ chức sao cho các hoạt động marketing, kỹ thuật, sản xuất và dịch vụ có thể tiến hành một cách kinh tế nhất, cho phép thỏa mãn hoàn toàn khách hàng.

1.2.4 Phương pháp quản lý chất lượng toàn diện

Quản lý chất lượng toàn diện (Total quality management – TQM) là phương pháp quản lý của một tổ chức tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của tất

cả các thành viên, nhằm đạt tới sự thành công lâu dài nhờ việc thỏa mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và xã hội.

1.3. Nội dung cơ bản của quản lý chất lượng

1.3.1 *Hoạch định chất lượng*

Hoạch định chất lượng được coi như một bộ phận của lập kế hoạch chung, căn cứ vào mục tiêu cho từng thời kỳ. Công tác hoạch định chất lượng là một chức năng quan trọng nhằm thực hiện các chính sách chất lượng được công bố của tổ chức. Hoạch định chất lượng tập trung vào hoạch định sản phẩm, hoạch định quản lý tác nghiệp và hoạch định cho việc cải tiến chất lượng trong toàn hệ thống.

1.3.2 *Kiểm soát chất lượng*

Kiểm soát chất lượng là những hoạt động và kỹ thuật có tính tác nghiệp nhằm đáp ứng các yêu cầu chất lượng. Bao gồm hệ thống các hoạt động được thiết kế, hoạch định để theo dõi, đánh giá các công việc có liên quan đến toàn bộ hệ thống. Kiểm soát chất lượng tập trung vào các yếu tố: con người, máy móc thiết bị, nguyên vật liệu đầu vào, thông tin và phương pháp.

1.3.3 *Đảm bảo chất lượng*

Đảm bảo chất lượng là các hoạt động có kế hoạch và hệ thống được tiến hành trong hệ thống chất lượng và được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo niềm tin rằng các yêu cầu sẽ được thỏa mãn. Đảm bảo chất lượng là một trong những hoạt động bao trùm toàn bộ các hoạt động trong một tổ chức từ thiết kế, sản xuất đến tiêu dùng.

1.3.4 *Cải tiến chất lượng*

Cải tiến chất lượng là những tác động trong toàn bộ tổ chức nhằm làm tăng hiệu suất sử dụng các nguồn lực và tăng hiệu quả hoạt động của các quá trình để đạt tới sự tăng trưởng có lợi cho tổ chức và cho khách hàng.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CÀ PHÊ NHÂN XÔ TẠI CÔNG TY TNHH CÀ PHÊ HÀ LAN VIỆT NAM

2.1 Giới thiệu chung về Công ty TNHH Cà Phê Hà Lan Việt Nam (Nedcoffee Việt Nam Ltd)

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của công ty

Công ty TNHH cà phê Hà Lan Việt Nam (Nedcoffee Việt Nam) là công ty 100% vốn nước ngoài thuộc tập đoàn Amtrada Holding BV (Hà Lan). Công ty được thành lập tháng 4 năm 2008 với mục tiêu sớm trở thành nhà xuất khẩu cà phê hàng đầu tại Việt Nam.

2.1.2 Tình hình nhân sự và cơ cấu bộ máy tổ chức

Công ty TNHH cà phê Hà Lan Việt Nam đã có một cơ cấu lao động khá hợp lý, lao động được thường xuyên đào tạo các kiến thức về sản xuất, tác nghiệp và kinh doanh nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả làm việc của nhân sự.

a) Tình hình nhân sự của công ty

Bảng 2.1 Tình hình nhân sự của công ty

CHỈ TIÊU	Năm 2008		Năm 2009		Năm 2010	
	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)
Theo trình độ	71	100	79	100	97	100
Đại học	23	32.40	21	26.58	42	43.0
Cao đẳng	3	4.23	3	3.79	15	15.46
Trung cấp	13	18.31	20	25.32	10	10.31
Phổ thông	32	45.06	35	44.31	30	31.23
Tổng số	71	100	79	100	97	100

Nguồn: Phòng Nhân sự

b) Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý

Vai trò trực tiếp của công tác quản lý chất lượng được giao cho một bộ phận chuyên trách là phòng quản lý chất lượng thông qua phương pháp kiểm soát chất lượng độc lập cho hoạt động chất lượng của toàn doanh nghiệp. Ngoài ra cùng với chính sách chất lượng sản phẩm theo tiêu chuẩn phát triển cà phê bền vững theo cộng đồng (4C) công ty đã xác lập một bộ phận chuyên trách cho hoạt động này. Tại nhà máy, công ty cũng xác lập chức danh KCS để kiểm tra chất lượng nguyên liệu, thành phẩm, phế phẩm nhằm kiểm soát chất lượng ở từng khâu của quá trình sản xuất kết hợp với hoạt động của phòng quản lý chất lượng nhằm đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng.

2.1.3 Tình hình tài chính của công ty năm 2008 và 2 quý đầu năm 2009

**Bảng 2.2 Báo cáo kết quả sản xuất kinh doanh
quý 4/2008 và 2 quý đầu năm 2009 (Đơn vị tính: Triệu VNĐ)**

CHỈ TIÊU	Quý 4/2008	Quý 1/2009	Quý 2/2009
1.Doanh thu thuần	36.520	99.300	103.960
2.Giá vốn hàng bán	29.200	79.440	83.160
3.Lợi nhuận gộp	7.320	19.862	21.436
4.Doanh thu hoạt động tài chính	255	695	727
5.Chi phí tài chính	365	993	1039
6.Chi phí bán hàng	109	298	311
7.Chi phí quản lý doanh nghiệp	292	564	571
8.Lợi nhuận thuần từ hoạt động SXKD	6.809	18.702	20.242
9.Thu nhập khác	51	106	20
10.Tổng lợi nhuận trước thuế	6.860	18.808	20.262
11.Thuế thu nhập doanh nghiệp	1.920	5.266	5.673
12.Lợi nhuận sau thuế	4.940	13.542	14.589

Nguồn: Phòng Kế toán-Tài chính

2.1.4 Thuận lợi và khó khăn của công ty

a) Thuận lợi

Công ty TNHH cà phê Hà Lan Việt Nam thuộc Tập đoàn Amtrada Holding BV là tập đoàn đa quốc gia có trụ sở chính tại Hà Lan có nhiều năm hoạt động trong

lĩnh vực kinh doanh nông sản nói chung và cà phê nói riêng. Đây là một tập đoàn đa quốc gia có tiềm lực về tài chính và có trình độ quản lý cao.

Công ty TNHH cà phê Hà Lan Việt Nam đóng trên địa bàn thành phố Buôn Ma Thuột, là một trong những vùng có nguồn cung cà phê nhân xô lớn nhất về sản lượng và tốt nhất về chất lượng cà phê trên cả nước chính vì vậy công ty luôn luôn được đảm bảo đầu vào để sản xuất, chế biến và xuất khẩu.

Mặt khác công ty được đóng trên khu công nghiệp của thành phố Buôn Ma Thuột nên có nguồn lao động dồi dào có trình độ tương đối cao. Vì là công ty 100% đầu tư nước ngoài nên công ty được nhiều sự ưu đãi của tỉnh như: thuế doanh nghiệp thấp, mặt bằng đẹp, tiền thuê mặt bằng rẻ và một loạt các ưu đãi khác.

b) *Khó khăn*

Cùng với sự sụp đổ của hệ thống tài chính quốc tế đã làm cho nguồn cung tài chính trên thị trường bị thắt chặt lại, điều này dẫn tới việc huy động vốn của công ty là rất khó khăn. Cùng với đó, nền kinh tế thế giới chưa thoát khỏi suy thoái thì một hệ quả tất yếu xảy đến là tiêu dùng của người dân bị hạn chế cộng với sự tháo chạy của các nhà đầu tư trong lĩnh vực cà phê trên thế giới. Từ các nguyên nhân đó làm cho thị trường cà phê bị tụt giá khá nặng nề điều này làm ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động thu mua, chế biến và xuất khẩu của công ty trong niên vụ 2009 và 2010.

Do hoạt động kinh doanh của công ty thuộc lĩnh vực nông sản nên mang tính thời vụ rất cao do đó việc bố trí lao động cho phù hợp với nhu cầu là tương đối khó khăn kéo theo những khó khăn trong việc nâng cao chất lượng nhân sự và nâng cao chất lượng sản phẩm.

Mặt hàng cà phê là một trong những mặt hàng có biên độ giá dao động rất lớn, giá cả thay đổi hàng ngày vì vậy việc kinh doanh mua bán là cực kỳ phức tạp luôn tiềm ẩn những rủi ro lớn trong kinh doanh

Kinh doanh trong lĩnh vực cà phê là một trong những lĩnh vực có khả năng mang lại nhiều lợi nhuận chính vì thế trong lĩnh vực này cũng thu hút khá nhiều nhà đầu tư, chính vì vậy sự cạnh tranh cũng diễn ra khốc liệt, nhất là trên thị trường thu mua cà phê nhân xô đầu vào để chế biến, từ đó đòi hỏi công ty cần có những chính sách kinh doanh tốt mới có thể đứng vững trong thị trường

Kinh doanh trong lĩnh vực cà phê đòi hỏi nhân viên phải năng động nhạy bén với thị trường và trình độ tương đối cao do đó việc tuyển dụng được người phù hợp cũng gặp nhiều khó khăn.

Những khó khăn và thuận lợi của công ty về các yếu tố nguồn lực cũng như sự tác động của môi trường kinh doanh đã đặt ra một yêu cầu thiết yếu về công tác quản lý chất lượng là nền tảng cho sự phát triển bền vững của công ty.

2.2. Thực trạng công tác quản lý chất lượng tại công ty TNHH cà phê Hà Lan Việt Nam (Nedcoffee Viet Nam)

Chất lượng cà phê được hình thành trong tất cả các khâu của quá trình hoạt động của doanh nghiệp. Trước hết chúng ta cần xem xét chính sách về chất lượng của công ty vì đây là kim chỉ nam cho hoạt động quản lý chất lượng, tiếp đến cần phân tích thực trạng công tác quản lý chất lượng theo nội dung cơ bản về chức năng quản lý bao gồm hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng.

2.2.1 Chính sách chất lượng của công ty

“Công ty TNHH Nedcoffee Việt Nam cam kết không ngừng cải tiến phương pháp quản lý, liên tục đầu tư thiết bị phù hợp, hoàn thiện công nghệ, nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên nhằm cung cấp sản phẩm cà phê nhân xuất khẩu đảm bảo chất lượng cao, đúng thời hạn hợp đồng, thoả mãn mọi yêu cầu của khách hàng và đối tác”.

2.2.2 Hoạch định chất lượng

Để thực hiện chính sách chất lượng, Nedcoffee Việt Nam thực hiện những mục tiêu sau đây:

Cập nhật và cải tiến hệ thống tài liệu quản lý chất lượng cho phù hợp với quá trình sản xuất kinh doanh của công ty. Phối hợp với tổ chức UTZ Certified kiểm tra đánh giá tình hình chất lượng sản phẩm. Thực hiện đánh giá nội bộ hai lần trong năm cho tất cả các tác nghiệp đặc biệt chú trọng đến tác nghiệp quản lý chất lượng và KCS của nhà máy.

Tổ chức cho các nhân viên các phòng ban tối thiểu là 15 người tham gia các khóa đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ đặc biệt là các khóa học ngắn hạn về chất lượng và quản lý chất lượng cho tất cả các nhân sự của doanh nghiệp.

Nâng cao chất lượng sản phẩm thông qua việc tổ chức lấy mẫu, phân tích chất lượng tổng thể và từng bao hàng tối thiểu 2 lần/mỗi đơn hàng; tổ chức báo cáo nội bộ các kết quả thực hiện trước khi xuất hồ sơ cho khách hàng.

Tăng cường kiểm soát quy trình sản xuất tại nhà máy, phân đầu giảm thiểu chi phí hư hỏng do không đảm bảo chất lượng xuống dưới 2%.

Căn cứ vào khả năng về sản lượng thu mua cà phê nguyên liệu đầu vào, sản lượng xuất khẩu của công ty ra thị trường thế giới năm 2009 là 21300 tấn cà phê nhân, căn cứ vào năng lực sản xuất thực tế tại nhà máy qua quá trình hoạt động hiện nay là 4,6 tấn/1h máy (công suất thiết kế 100000 tấn/năm) và các hợp đồng dài hạn của công ty, Nedcoffee Việt Nam đề ra mục tiêu phân đầu về sản lượng cà phê xuất khẩu từ năm 2010 đến năm 2013 như sau:

**Bảng 2.3 Mục tiêu sản lượng cà phê xuất khẩu của công ty
từ năm 2010 đến năm 2013**

Năm	Tổng lượng cà phê xuất khẩu (tấn)	Tỷ trọng cà phê có chứng nhận (%)	Tổng doanh thu (1000 đồng)	Lợi nhuận (1000 đồng)	Thu nhập bình quân (đồng/người/tháng)
2010	30.000	35	780.000.000	36.000.000	4.000.000
2011	30.000	40	780.000.000	44.000.000	5.000.000
2012	40.000	45	1.040.000.000	50.000.000	7.000.000
2013	40.000	50	1.040.000.000	50.000.000	8.000.000

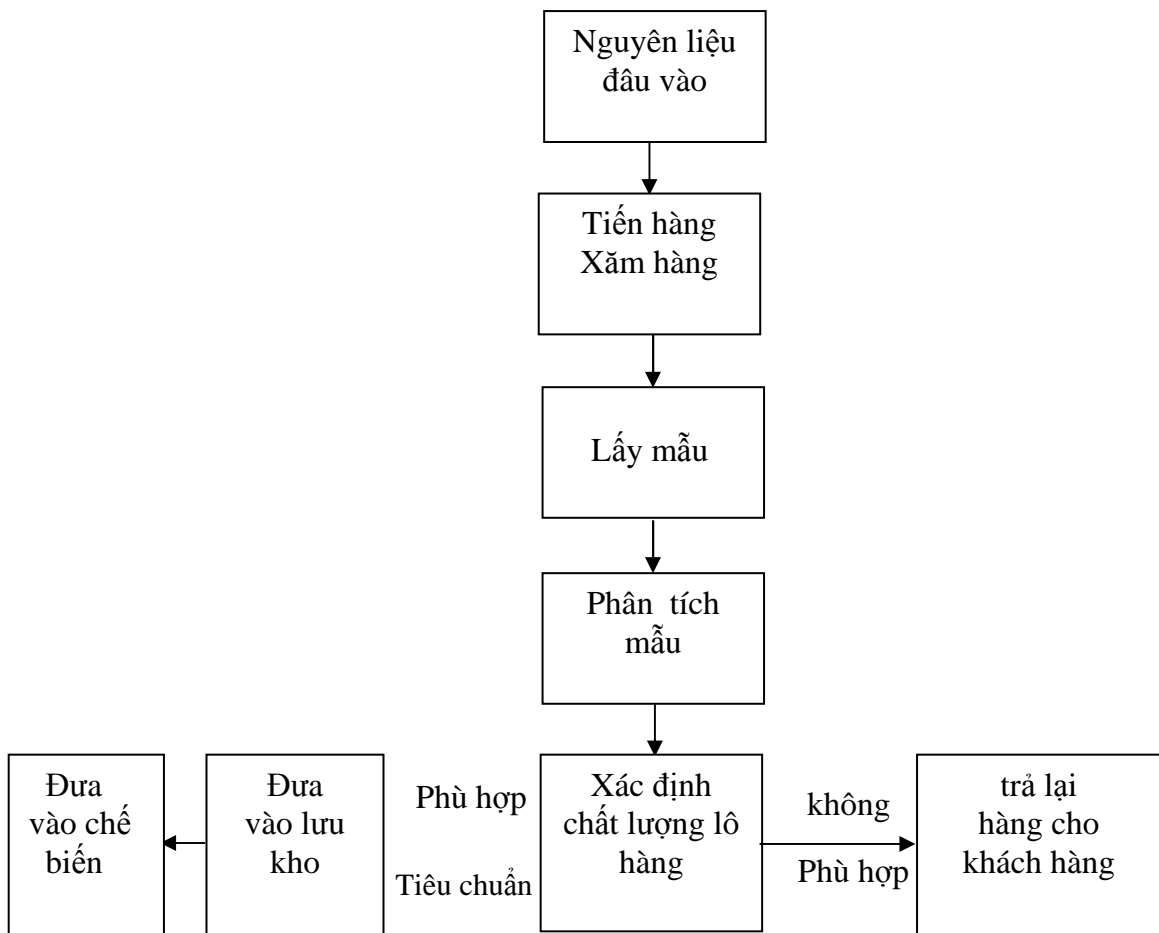
Nguồn: phòng 4C

Để đạt được mục tiêu về sản lượng cà phê nhân xuất khẩu có chất lượng đã được chứng nhận theo tiêu chuẩn 4C, công ty định hướng tập trung quản lý đầu tư và phát triển sản xuất diện tích 450 ha vùng cà phê nguyên liệu theo tiêu chuẩn 4C hiện có của công ty. Kết hợp với phát triển diện tích vùng cà phê nguyên liệu đạt chứng nhận UTZ Certified đến năm 2013 là 2.500 ha, sản lượng chứng nhận: 6.000 tấn cà phê nhân. Đồng thời nghiên cứu thị trường, tìm hiểu khách hàng, chú trọng khách hàng là những nhà rang xay cà phê. Phân đầu từ nay đến năm 2013 tỷ trọng cà phê xuất khẩu trực tiếp cho các nhà rang xay là 20 -35% trong tổng sản lượng xuất khẩu của công ty.

2.2.3 Công tác kiểm soát chất lượng của công ty

a) Kiểm tra chất lượng cà phê nhân xô nguyên liệu khi nhập hàng

Kiểm soát chất lượng khi nhập hàng: Nhân viên KCS lấy mẫu sơ bộ chung quanh xe hàng, phân tích ghi vào phiếu kiểm tra sơ bộ (Delive Registration – DR – Biểu mẫu – 01/NM) (Kiểm tra độ ẩm, Đen – vỡ, Nâu, Mốc). Hàng nhập vào nhà máy, nhân viên KCS phải xăm và lấy mẫu toàn bộ 100%, trong quá trình xăm hàng KCS không được xăm 1 vị trí cố định trên bao, phải luôn thay đổi vị trí, nếu thấy có những trường hợp nào bất thường KCS có thể rạch bao để kiểm tra hoặc báo cáo lên trưởng phòng để có phương án giải quyết. Cuối cùng tổng mẫu sẽ được ghi nhãn (bao gồm tên khách hàng, số GNR xxx, ngày nhập) sau đó bấm chỉ lưu trong kho, thời gian lưu trong vòng 2 tháng.



Sơ đồ 2.1 Quy trình kiểm soát chất lượng đầu vào của công ty

b) Kiểm soát chất lượng cà phê thành phẩm và phế phẩm từ nhà máy

Từ 8h đến 17h, khi nhận được đề nghị kiểm hàng từ bộ phận sản xuất, nhân viên KCS sẽ xuống lấy mẫu, phân tích và ghi kết quả vào phiếu (Daily Quality

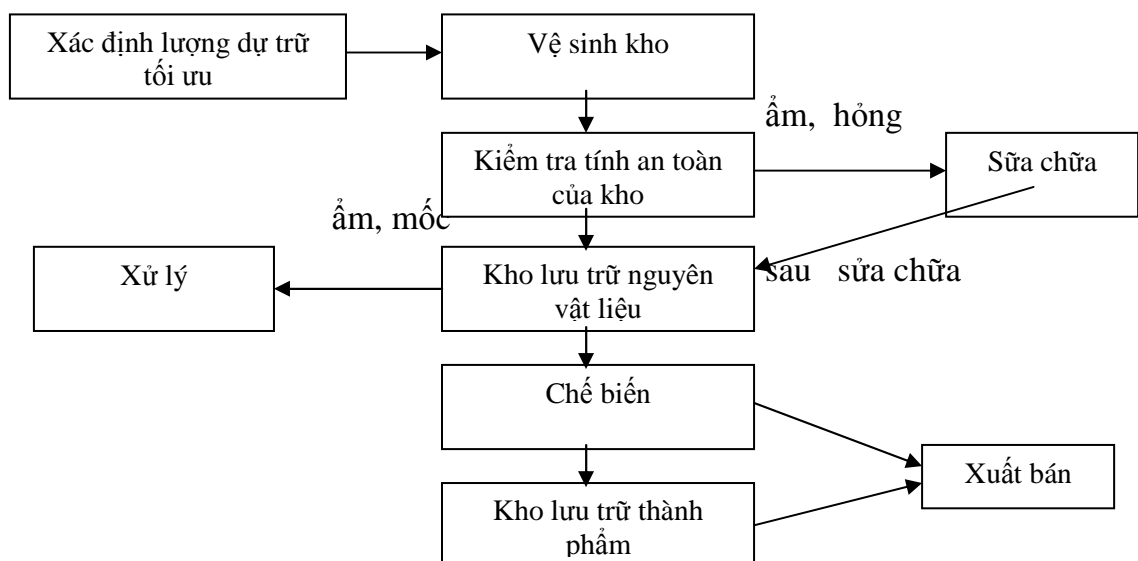
Check – Biểu mẫu – 15/ MN) đồng thời gửi mail cho bộ phận sản xuất có phương án sản xuất. Từ 17h trở đi, khi nhà máy sản xuất hàng ra nhân viên KCS của nhà máy sẽ kiểm tra, đến sáng ngày hôm sau nhân viên KCS sẽ xuống lấy mẫu phân tích, báo kết quả cho bộ phận sản xuất trước 9h30 ngày hôm đó.

Kiểm soát chất lượng hàng phế phẩm: lấy mẫu 100%, 3 xăm/Big Bag. (02 xăm chéo góc và 01 xăm chính giữa bao) (lưu ý: Xăm ở bao Big Bag dùng xăm lớn, khoảng 1kg/1 lần xăm). Chia nhỏ mẫu tối thiểu 300g. Đo độ ẩm 3 lần lấy bình quân (Độ ẩm: quy đổi ra %). Sàng tương ứng. Làm tạp chất (lượng mẫu phân tích min 80g). Trái nửa và Cherry nhật cân riêng và sau đó bóc vỏ cân chung tính tạp chất (ngoại trừ hàng PCH và CH, hai loại này trái nửa và Cherry không bóc – cân tạp chất riêng, Cherry và trái nửa riêng). Lượng mẫu phân tích min là 120g. Xác định tỷ lệ đen = ? (gồm hạt đen bên trong, hạt đen 1/2, hạt đen bên ngoài xanh mướt, sâu 1-2 lỗ nhưng bên trong xanh, hạt sâu nhiều lỗ), vỡ = ?, nâu = ?, mốc = ?.

Kiểm soát chất lượng hàng thành phẩm: lấy 8 xăm (xăm thành phẩm)/Paletted (lấy mẫu theo từng cont hoặc lấy mẫu theo tổng lô tùy thuộc vào hợp đồng). Đo độ ẩm 3 lần lấy bình quân. Sàng tương ứng theo hợp đồng nếu làm chất lượng theo từng cont, sàng tất cả các loại sàng nếu làm chất lượng theo tổng lô. Bớt tạp chất. Xác định tỷ lệ đen = ?, vỡ = ?, nâu = ?, mốc = ?.

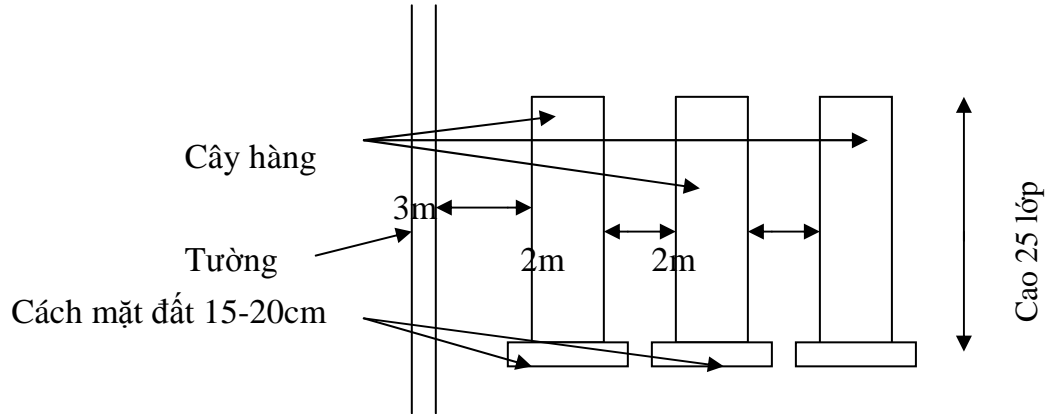
c) Kiểm soát chất lượng trong khâu lưu kho, bảo quản

Để cho chất lượng sản phẩm được đảm bảo trong quá trình lưu kho, bảo quản quy trình lưu kho được thực hiện theo sơ đồ như sau:

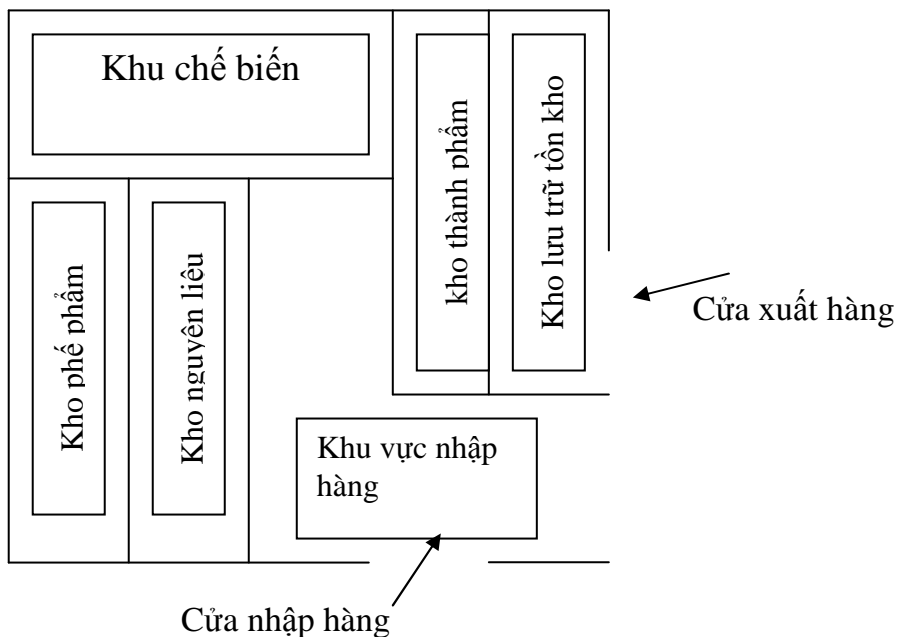


Sơ đồ 2.2 Quy trình kiểm soát trong khâu lưu kho, bảo quản

Để đảm bảo chất lượng cà phê nhân xô khi lưu kho thì quy định nhập kho của công ty về sắp xếp cà phê nguyên liệu trong kho là phải sắp thành từng cây hàng cách mặt đất 15-20cm. Mỗi cây hàng cách tường 3m. Mỗi cây hàng cách nhau 2m, cao khoảng 25 lớp, khoảng 10 lớp thụt vào 1 bao để tránh ngã đổ.

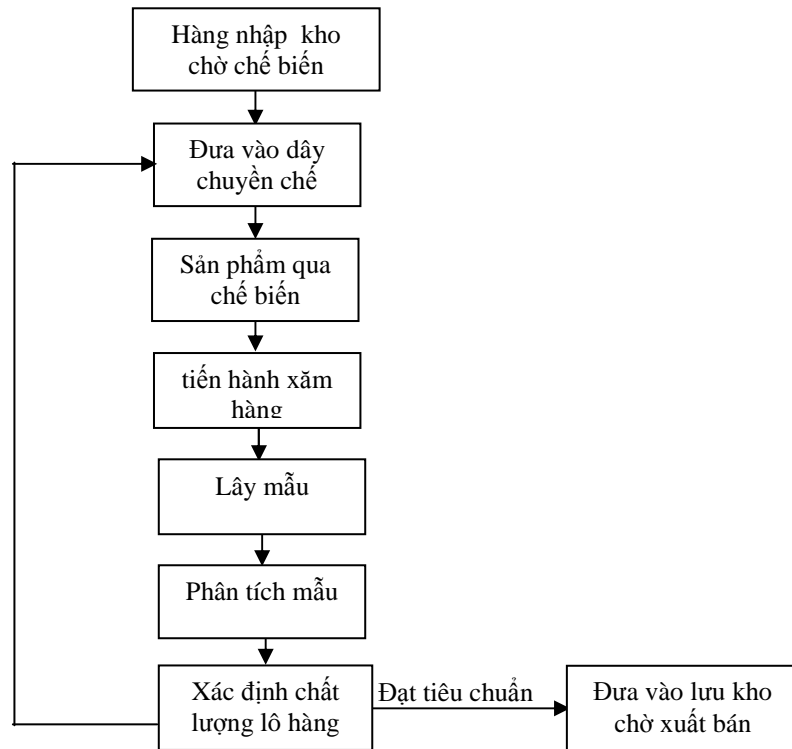


Nhà kho được chia ra thành các khu vực riêng biệt bao gồm khu vực lưu trữ nguyên liệu đầu vào, khu vực lưu trữ thành phẩm, khu vực lưu trữ hàng tồn kho, khu vực phế phẩm, khu vực nhập hàng.



d) Quy trình kiểm soát chất lượng hàng xuất

Sau khi nhận được lệnh của bộ phận xuất khẩu, phòng KCS sẽ cử 1 nhân viên xuống giám sát hàng. Trước khi hàng lên xe, nhân viên KCS kiểm tra phương tiện vận chuyển đã đủ tiêu chuẩn xuất hàng chưa. Giám sát hàng lên xe. Niêm chì (số chì tối thiểu mỗi xe là 6 chì).



Sơ đồ 2.3. Quy trình kiểm soát chất lượng cà phê nhân xô xuất bán

Trên đây là toàn bộ quy trình kiểm soát chất lượng của công ty Nedcoffee Việt Nam được tổ chức khá chi tiết và chặt chẽ. Hiện nay phần lớn các công ty thu mua và xuất khẩu cà phê nhân xô đều áp dụng quy trình kiểm soát chất lượng cà phê như trên. Nhìn chung công ty đã xây dựng phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm tương đối chặt chẽ, khoa học hiệu quả theo phương pháp quản lý này thì sản phẩm đầu vào và đầu ra đều có thể kiểm soát tốt nhưng cũng còn tồn tại một số hạn chế như để tạo ra một lô hàng cà phê thành phẩm thì phải trải qua rất nhiều công đoạn trong dây chuyền chế biến vì vậy khi lô hàng chế biến bị lỗi thì phải làm lại từ đầu điều này tốn rất nhiều công sức và tốn kém.

2.4 Đảm bảo chất lượng

a) Đảm bảo chất lượng trong quá trình thu mua

. Cà phê nhân xô sau khi được các trạm điểm thu mua sẽ được vận chuyển và tập kết về công ty. Lúc này công ty sẽ tiến hành phân loại, kiểm tra, đánh giá loại hạt theo phẩm cấp R1, R2. Điều này sẽ giúp cho công ty dễ dàng hơn trong việc kiểm soát chất lượng cà phê đã thu mua từ đó để có những hướng điều chỉnh thích hợp phục vụ tốt hơn cho khâu chế biến sản phẩm.

Bảng 2.5 Tiêu chuẩn chất lượng cà phê thu mua

Loại hàng	Hạt đen vỡ (%)	Tạp chất (%)	Cỡ hạt		Hạt cà phê khác (%)
			Cỡ sàng	Tỷ lệ %	
Cà phê R ₁ -PL Toyota	0,3	0,1	16/13	95/100	0,2
Cà phê R ₁ -1% Lavaza	0,5	0,1	16/13	90/100	0,2
Cà phê R ₁ - 3%	3,0	0,5	16/13	90/100	0,5
Cà phê R ₁ - 2%	2,0	0,5	16/13	90/100	0,5
Cà phê R ₁ - 1%	1,0	0,5	16/13	90/100	0,5
Cà phê R ₂ - 4% Nestle	4,0	1,0	13/12	90/95	1,0
Cà phê R ₂ - 5%	5,0	1,0	13/12	90/95	1,0
Cà phê R ₁ - 5% AGF	5,0	0,3	13	95	1,0
Cà phê R ₁ - 5% Nestle	5,0	0,5	13	95	1,0
Cà phê R ₁ - 3% Nestle	3,0	0,5	13	95	1,0
Cà phê R ₁ - 6,5%	6,5	1,0	13	95	1,0
Cà phê R ₁ - 8%	8,0	1,0	13/12	90/95	1,0
Cà phê R ₁ - 6,5% hạt lõi	6,5	1,0	13/12	90/99	1,0
Cà phê R ₁ - 0,5% lõi	0,5	0,1	16/13	90/100	1,0

Nguồn: Phòng KCS

Bảng 2.6 Tình hình khối lượng sản phẩm cà phê thu mua theo phẩm cấp chất lượng

Phẩm cấp	Năm						So Sánh			
	Quý 1,2/2009		Quý 3,4/2009		Quý 1,2/2010		$\frac{3,4/2009}{1,2/2009}$		$\frac{1,2/2010}{3,4/2009}$	
	SL (Tấn)	%	SL (Tấn)	%	SL (Tấn)	%	SL (Tấn)	%	SL (Tấn)	%
R1	4.225	34.8	9.709	69	11.766	63	5.484	129.03	2.057	121,2
R2	7.903	66.2	4.362	31	6.9	37	-3.541	-44,80	2.538	164,5
Tổng	12.127	100	14.071	100	18.666	100	1.943	15,74	4.595	134,6

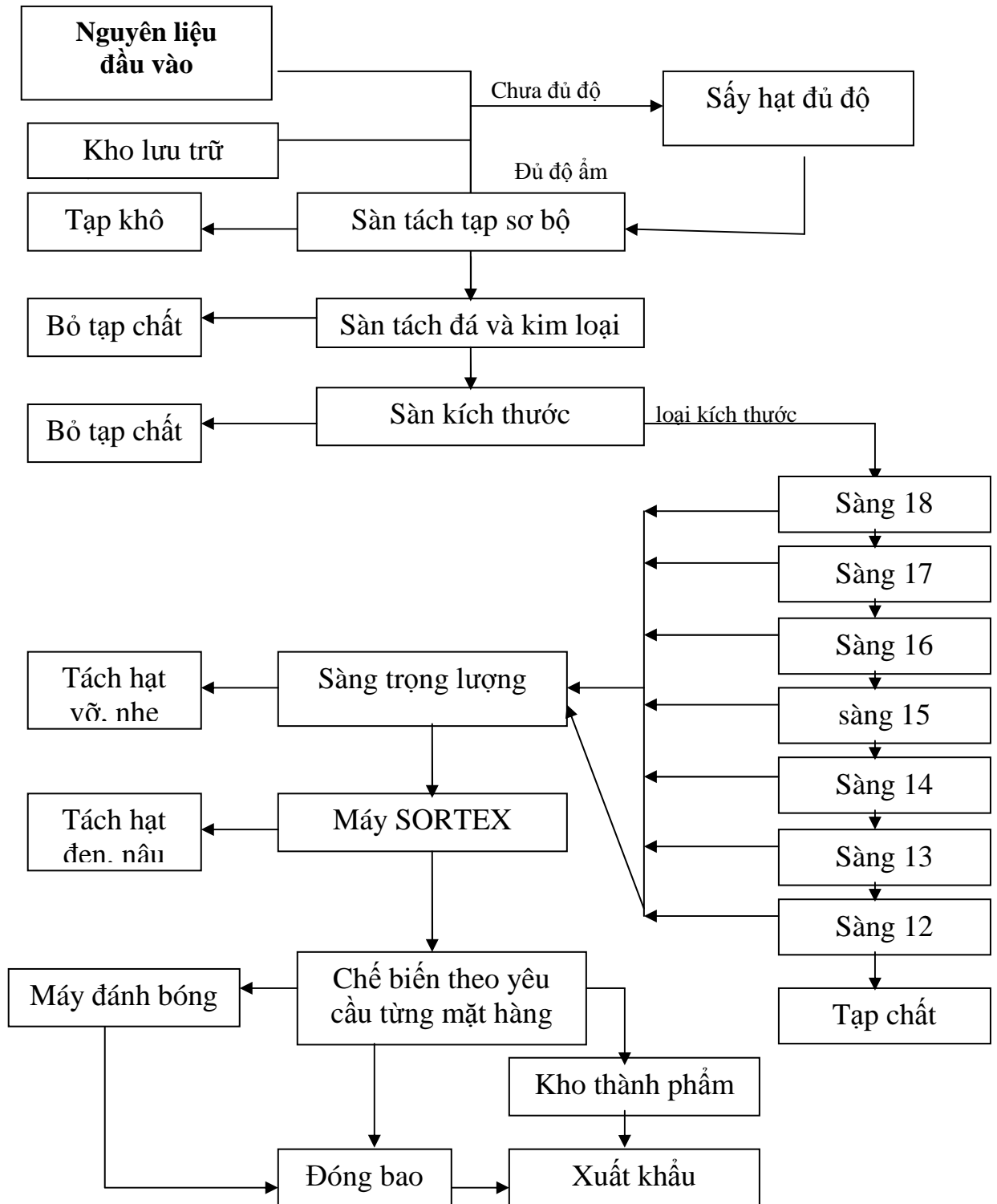
Nguồn : Phòng thu mua

b) *Đảm bảo chất lượng trong quá trình sản xuất*

Hàng hoá trong kho (cà phê nhân xô nguyên liệu chưa qua chế biến) muốn đưa vào phục vụ cho sản xuất, bộ phận Sản xuất đều phải có Giấy đề nghị Sản xuất (GDP, Biểu mẫu-10/NM) chuyển cho bộ phận kho. Khi bộ phận Kho chấp thuận bộ phận Sản xuất đó mới được lấy hàng ra để đưa vào hoạt động sản xuất. Giấy đề nghị Sản xuất (GDP) có 02 liên, một liên do bộ phận Kho lưu, 1 liên do bộ phận Sản xuất lưu như là chứng từ xác minh số hàng được bán giao.

Để đảm bảo khả năng truy nguyên nguồn gốc và phân tích kết quả sản xuất, mỗi lô cà phê xuất vào một mẻ sản xuất đầu phải chẵn các Cây hàng (Stack). Khi đem cà phê nguyên liệu vào sản xuất, cần đem hết 1 cây này mới chuyển qua cây khác, tuyệt đối không chuyển 2 cây dở dang sang sản xuất cùng một lúc.

Trong quá trình sản xuất, bộ phận sản xuất sẽ yêu cầu cân kiểm tra ngẫu nhiên 1 hoặc vài stack bất kỳ. Khi thực hiện cân ngẫu nhiên 100%, bộ phận Kho và bộ phận Sản xuất cho cân thực tế và báo cáo luân chuyển hàng hoá theo số liệu thực tế này. Vào đợt đem hàng cuối cùng của 1 cây vào sản xuất thì Kho và bộ phận Sản xuất đối chiếu lượng cân thực tế và cân lý thuyết của phần hàng còn lại. Nếu chênh lệch thực tế/lý thuyết không quá $\pm 1\%$, bộ phận sản xuất mới nhận theo trọng lượng lý thuyết. Nếu chênh lệch quá 1% thì bộ phận Sản xuất có quyền không nhận cân lý thuyết và báo cáo bằng văn bản lên giám đốc Nhà máy. Trong mọi trường hợp (dù chênh lệch ít hay nhiều) thì phần chênh lệch thực tế/lý thuyết của đợt đem hàng cuối cùng của 1 cây vào sản xuất đều phải được thể hiện trong báo cáo hàng ngày của Nhà máy. Trước và sau mỗi mẻ dây chuyền sản xuất phải được dọn sạch hàng hoá và kiểm điểm chi tiết. Mỗi mẻ sản xuất sẽ kéo dài trong vòng từ 1-3 tuần. Trong trường hợp ngoại lệ một mẻ có thể kéo dài tối đa 4 tuần, bao gồm cả thời gian tổng kết mẻ và báo cáo. Khi kết thúc 1 mẻ, bộ phận nhà máy sẽ phải rút toàn bộ hàng từ hệ thống sản xuất ra và thực hiện kiểm đếm kết quả sản xuất một cách minh bạch và chi tiết cả về số lượng lẫn chất lượng (phần chất lượng lấy kết quả từ bộ phận KCS). Sau đó bộ phận Nhà máy sẽ thực hiện Báo cáo Tổng kết mẻ. Hàng ngày, hàng hóa trong dây chuyền sản xuất ra tới đâu phải được đóng bao đến đó nhằm giảm thiểu lượng hàng tồn đọng trên dây chuyền gây ảnh hưởng đến năng suất làm việc.



Sơ đồ 2.4 Đảm bảo chất lượng trong khâu sản xuất

c) *Phân tích chi phí cho công tác đảm bảo chất lượng*

Hệ số cắt giảm chi phí đảm bảo chất lượng K của Nedcoffee qua hai kỳ báo cáo như sau:

$$K \ 1/2009 = 4372 / 80162 \times 100\% = 5.45\%$$

$$K \ 2/2009 = 5654 / 84042 \times 100\% = 6.73\%$$

2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng của công ty

Kết quả của điều tra cho thấy 60% nhân viên KCS của công ty cho rằng yếu tố ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng sản phẩm của công ty là do yếu tố đầu vào, 35% cho là chất lượng của sản phẩm của công ty ảnh hưởng nhiều nhất là do khâu chế biến và 5% là do vận chuyển và lưu kho.

2.3.1 Nhân tố chủ quan

Nguồn cung ứng cà phê xuất khẩu của Công ty chủ yếu là ở các vùng nông thôn, các vùng trọng điểm trồng cà phê ở các xã, các huyện và các phường trong và ngoài tỉnh. Hoạt động thu mua của của công ty diễn ra chủ yếu với tư thương, các điểm thu mua. Ngoài ra công ty còn trực tiếp ký hợp đồng mua cà phê của các công ty, các doanh nghiệp tư nhân khác kinh doanh mặt hàng cà phê. Điều này dẫn đến nguồn cung ứng cà phê nhân xô đầu vào thiếu ổn định, nhiều chủng loại gây khó khăn cho việc kiểm soát chất lượng và hoạt động chế biến.

Phương pháp quản lý chất lượng ở đây chưa hiệu quả là vì nhân viên KCS chỉ kiểm tra chất lượng cà phê thành phẩm cuối cùng.

Đây chuyên sản xuất chế biến vẫn chưa thật sự loại bỏ được hết tạp chất, chưa phân loại chính xác màu hạt.

Doanh nghiệp mới đi vào hoạt động được một vài năm nhưng tình hình lao động của công ty cũng có những biến động nhất định. Nhìn chung lao động của công ty có trình độ tương đối cao, trẻ, năng động, hoạt động tương đối nhịp nhàng và hiệu quả. Đây là nhân tố rất quan trọng ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng của công ty, vừa là một lợi thế rất lớn cho quá trình hoạt động cũng như phát triển của công ty trong hiện tại và tương lai. Tuy nhiên do lao động mang tính thời vụ và thiếu đào tạo nên một số công nhân nhà máy chế biến không nắm vững về tiêu chuẩn chất lượng, trong quá trình chế biến cà phê thì thường gây ra các lỗi về chất lượng.

Theo điều tra và thống kê tại công ty cứ chế biến 10.000 tấn thì có 50 tấn không đạt chất lượng phải chế biến lại. Chất lượng không đạt chỉ chiếm 0.5%. Đây là một con số tương đối nhỏ, nhưng cũng cần phải xác định nguyên nhân và khắc

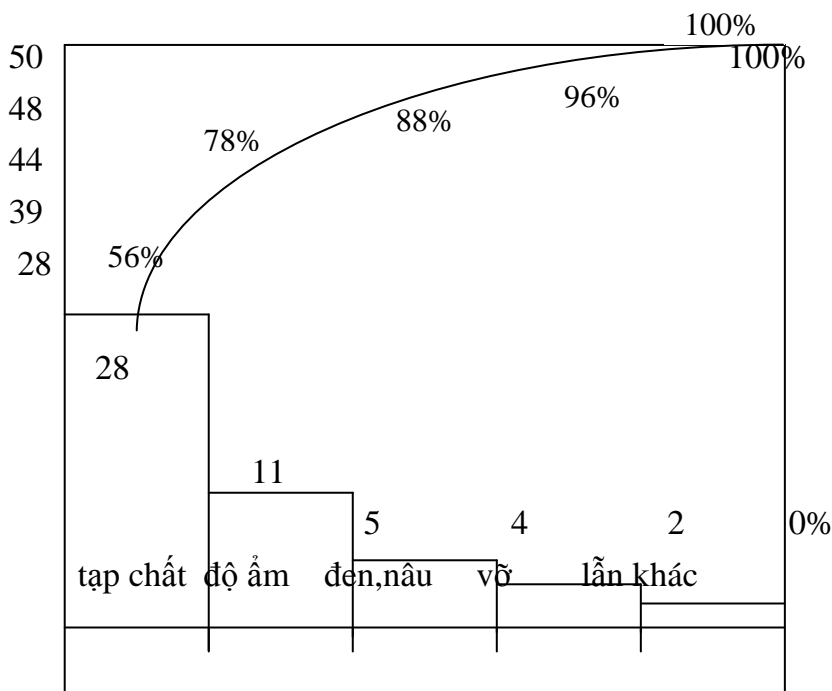
phục đề ngày càng nâng cao hiệu quả sản xuất, giảm chi phí chế biến. Điều tra cho thấy các lỗi thường gặp như sau:

Bảng 2.11 Các lỗi sản phẩm thường gặp

Lỗi	Số lượng (tấn)	Cộng dồn (tấn)	% tích lũy
Tạp chất	28	28	56
Độ ẩm	11	39	78
Đen, nâu	5	44	88
Vỡ	4	48	96
Lẫn khác	2	50	100
<i>Tổng</i>	<i>50</i>		

Nguồn: Phòng chất lượng

Ta xác định biểu đồ pareto sau:



Qua biểu đồ ta thấy không đảm bảo chất lượng là do các lỗi trên gây ra, nhưng lỗi nhiều và ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng là tạp chất và độ ẩm. Ảnh hưởng của 2 lỗi này chiếm đến 78% tổng trị lỗi. Do đó ta sẽ tập trung khắc phục 2 lỗi này, có nghĩa là ta sẽ khắc phục được gần 80% các lỗi làm chất lượng cà phê không đảm bảo. Lỗi tạp chất do nguyên nhân chính là nguyên liệu đầu vào không đảm bảo chất lượng, và do máy móc thiết bị không đủ hiện đại để loại bỏ sạch tạp chất. Lỗi do độ ẩm là do công nhân khâu sấy khô chưa tiến hành đo độ ẩm thử mẫu trước khi tiến hành sấy hàng loạt lô hàng.

2.3.2 Nhân tố khách quan

Công ty TNHH cà phê Việt Nam Hà Lan đặt trụ sở tại thành phố Buôn Ma Thuột nên có nhiều thuận lợi về nguồn cung cà phê có chất lượng và sản lượng tốt.

Giống cà phê ở Việt Nam nói chung và Đắk Lắk nói riêng còn rất nghèo chủ yếu là Robusta và Arabica, chưa được chọn lọc và sử dụng các giống có năng suất cao, chất lượng tốt phù hợp với thị trường thế giới.

Hiện nay nhiều nông trường và hộ nông dân sử dụng các biện pháp kỹ thuật canh tác như bón phân, phòng trừ sâu bệnh không đúng quy định, tưới nước với liều lượng quá cao mục đích mong đạt năng suất cao, nó làm tăng giá thành, giảm sức cạnh tranh, hiệu quả kinh tế không cao.

Chất lượng quả thu hái quyết định phần lớn chất lượng cà phê nhân sau này, thu hái cà phê đúng tầm chín, chế biến kịp thời đúng kỹ thuật sẽ cho chất lượng tốt và năng suất cao.

CHƯƠNG 3

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM CÀ PHÊ NHÂN XÔ

3.1 Cơ sở của việc hoàn thiện công tác quản lý chất lượng sản phẩm cà phê nhân xô:

3.1.1 Thực trạng và định hướng về quản lý chất lượng cà phê trên thế giới và ở Việt Nam

Quản lý chất lượng sản phẩm cà phê hiện nay trên thế giới chủ yếu nhằm thỏa mãn nhu cầu “cà phê sạch”. Nói tới sản xuất cà phê sạch thì có khá nhiều tiêu chuẩn nhưng cơ bản vẫn là Thực hành nông nghiệp tốt (GAP), một tiêu chuẩn của Tổ chức Lương nông Liên hiệp quốc (FAO) đưa ra. Ngoài ra, hiện có khá nhiều tổ chức quốc tế có liên quan tới cà phê còn đưa ra những tiêu chuẩn cà phê sạch, cà phê sinh thái, cà phê hữu cơ nhưng chung qui lại vẫn là sản xuất sạch, không tác động xấu tới môi trường sinh thái, sản phẩm không nhiễm dư lượng hóa chất, độc tố nấm mốc và an toàn cho người trồng cà phê.

Hiện nay, hầu hết các doanh nghiệp nước ta áp dụng tiêu chí phân loại cũ TCVN 4193: 1993. Tiêu chuẩn mới ra đời TCVN 4193: 2005 phù hợp với những quy định tiêu chuẩn cà phê trên thế giới, nhưng tiêu chuẩn này không có tính bắt buộc nên hiện nay khoảng 15% doanh nghiệp áp dụng.

Quản trị chất lượng cà phê tại các doanh nghiệp Đắk Lắk thời gian gần đây đã có những sự quan tâm và đã có một số doanh nghiệp ứng dụng các chuẩn mực quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế vào quá trình sản xuất, kinh doanh sản phẩm cà phê. Hiện nay trong số các doanh nghiệp xuất khẩu trực tiếp cà phê nhân có 72% các doanh nghiệp áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, trong đó có 36% áp dụng ISO 9000 còn lại là hệ thống UTZ và ISO 14000 và các hệ thống khác.

Nông dân là người quyết định chất lượng cà phê tốt hay xấu (vì hiện nay nông dân đang quản lý tới trên 80% diện tích cà phê của cả nước) nhưng do chưa nắm kỹ các kỹ thuật thu hái cũng như các công đoạn sơ chế sau thu hoạch nên đã dẫn tới tình trạng chất lượng cà phê của Việt Nam trong nhiều năm qua luôn ở mức thấp. Đã đến lúc chúng ta cần có một cuộc cách mạng thực sự trong khâu thu hoạch và chế biến, mà trước hết phải làm ngay từ người nông dân.

3.1.2 Quan điểm và định hướng sản xuất kinh doanh và xuất khẩu cà phê nhân đến năm 2020

Quan điểm phát triển cà phê của tỉnh Đắk Lắk hiện nay là “*phải đảm bảo năng suất, sản lượng, chất lượng, hiệu quả cao trong sản xuất, chế biến và tiêu thụ*”

theo phương hướng ổn định lâu dài; giải quyết hài hoà lợi ích về kinh tế - xã hội, gắn với bảo vệ môi trường và giữ vững trật tự an toàn xã hội” , nói ngắn gọn là phát triển cả phê bền vững.

3.2 Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng cà phê nhân xô tại công ty

3.2.1 Giải pháp hoàn thiện về hoạch định chất lượng

a). Giải pháp hoạch định về chất lượng sản phẩm

Phân hạng chất lượng cà phê nhân xô nguyên liệu cũng như cà phê nhân xô thành phẩm xuất khẩu của công ty cần theo định hướng của TCVN 4193:2005.

Công ty phải xác định được mức giá cho từng nguyên liệu cụ thể. Bên cạnh đó Công ty nên áp dụng nhiều loại giá.

Tạo nguồn nguyên liệu vững bền cho công tác thu mua của Công ty.

b) Giải pháp hoàn thiện về hoạch định chất lượng quản lý tác nghiệp

Giải pháp hoạch định chất lượng nhân sự. Phải đào tạo và huấn luyện cho nhân viên trong toàn công ty về chất lượng cà phê xuất khẩu. Xây dựng kế hoạch để triển khai đào tạo về quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn 4c, UTZ và một số hệ thống quản lý chất lượng được sử dụng phổ biến hiện nay cho các cán bộ lãnh đạo, các nhân viên chuyên môn về quản lý chất lượng cũng như toàn bộ nhân viên trong công ty.

Giải pháp hoạch định chất lượng nguyên vật liệu đầu vào và công nghệ chế biến. Để nguyên vật liệu cà phê nhân xô đầu vào có chất lượng cần tập trung vào định hướng phát triển hiệu quả cho hoạt động thu mua và xây dựng vùng nguyên liệu cà phê sạch theo chương trình phát triển cà phê bền vững..

Giải pháp hoàn thiện về hoạch định cải tiến chất lượng. Để quản lý chất lượng ngày càng có hiệu quả công ty có thể sử dụng một số công cụ như: sơ đồ tiến trình, biểu đồ Pareto, biểu đồ nhân quả, biểu đồ kiểm soát ...

3.2.2 Giải pháp về Kiểm soát chất lượng

a) Giải pháp kiểm soát chất lượng trong khâu mua hàng

Thiết lập các kênh trung gian thu mua một cách ổn định. Nâng cao trình độ ít nhất là trung cấp về nghiệp vụ, nắm vững các nguyên tắc kế toán, KCS,... cho các trưởng điểm thu mua.

b) Giải pháp kiểm soát chất lượng trong khâu chế biến

Xem xét và cải tiến lại một số bộ phận để hoàn thiện hơn dây chuyền sản xuất góp phần nâng cao hiệu quả trong hoạt động chế biến.

c) Giải pháp kiểm soát chất lượng trong khâu lưu kho, bảo quản

Hiện nay nhà máy vẫn chưa có kho riêng để lưu trữ cà phê thành phẩm vì thế khi chế biến cà phê xô làm có rất nhiều khói và bụi bám trên thành bao cà phê thành phẩm làm giảm giá trị lô hàng đôi khi lại không đáp ứng được yêu cầu về bao bì xuất khẩu. Vì vậy công ty nên dùng các bao bạc với kích thước lớn để bao che lại để tránh bụi bám vào. Giải pháp áp dụng phương pháp 5S trong quản lý kho.

KẾT LUẬN

Qua quá trình thực tập và nghiên cứu tình hình quản trị chất lượng tại công ty Nedcoffee Việt Nam, tôi thấy rằng Nedcoffee Việt Nam là một công ty xuất khẩu cà phê lớn trong tỉnh. Hiện nay công ty kinh doanh với nhiều thế mạnh như vốn, cơ cấu quản lý nhân sự, tuy nhiên báo cáo này đã nêu ra và phân tích được một vấn đề có vai trò cần thiết là chất lượng. Một vấn đề đặc biệt quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả sản xuất kinh doanh của công ty nói riêng và ngành cà phê Việt Nam nói chung mà hầu hết chưa được các công ty xuất nhập khẩu cà phê trong nước quan tâm đúng mức.

Những đánh giá và giải pháp trong chuyên đề dựa trên phương pháp quản lý chất lượng toàn diện và phát triển cà phê bền vững theo tiêu chuẩn 4C, quy trình quản lý chất lượng của tổ chức UTZ do đó có thể nói chuyên đề là một đóng góp thiết thực để công ty thấy được những điểm chưa phù hợp, từng bước hoàn thiện công tác quản lý chất lượng của mình.

Trước tiên, ban lãnh đạo Công ty cần đề ra những chính sách, kế hoạch, chiến lược phát triển cho từng giai đoạn, thời kỳ sao cho phù hợp với đặc điểm, tình hình kinh doanh của Công ty. Công ty cần mở rộng hoạt động thu mua và trợ giá cho người dân, đây chính là sự cam kết tốt nhất đối với những nông hộ sẽ liên kết với công ty trong hoạt động thu mua, tạo nguồn nguyên liệu cho công ty.

Thị trường trong nước với gần 90 triệu người được các nhà kinh tế trong nước và thế giới đánh giá là một trong những thị trường bán lẻ hấp dẫn nhất thế giới. Với mức sống ngày càng được nâng cao thì nhu cầu tiêu thụ các sản phẩm cũng tăng mạnh, đặc biệt là mặt hàng cà phê, là sản phẩm được các nhà khoa học trên thế giới chứng minh là có thể khơi dậy sự sáng tạo của mỗi cá nhân. Vì vậy, Công ty cần mở nhà máy sản xuất, rang xay, chế biến cà phê bột nhằm mở rộng quy mô sản xuất và phục vụ cho hoạt động chế biến cà phê bột, cà phê hòa tan nhằm phục vụ cho thị trường nội địa và mở rộng thị trường ra bên ngoài để tăng thêm doanh thu, lợi nhuận cho công ty.

Cuối cùng, Công ty cần có kế hoạch nghiên cứu thị trường, tìm thêm khách hàng mới, đưa ra các chiến lược marketing cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả thu mua cũng như hiệu quả sản xuất và tiêu thụ sản phẩm.

Nhà nước và địa phương cần có những chính sách cụ thể nhằm hỗ trợ, khuyến khích động viên và tạo điều kiện thuận lợi cho các Công ty kinh doanh xuất khẩu cà phê như: cho Công ty vay vốn để đầu tư và mở rộng sản xuất kinh doanh, phối hợp với bộ tài chính nhằm đưa ra các chính sách tín dụng ưu đãi cho các doanh nghiệp đặc biệt là đối với các doanh nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh nông sản.