

# کاربرد ابزارهای TRIZ در ایجاد تاب‌آوری زنجیره تأمین مالی بانک

مرجان نیرومند<sup>۱</sup>، ناصر خانی<sup>۲\*</sup>

دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۳/۲۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۱۰/۰۲

## چکیده

ریسک‌ها و مسائل پیش‌روی زنجیره تأمین مالی بانک ممکن است مانع از انجام وظایف آن و تأخیر در خدمت‌رسانی و عدم رضایت مشتریان شود، بنابراین زنجیره تأمین مالی نیاز به تاب‌آور شدن نسبت به مشکلات و اختلالات پیش‌رو دارد. تاب‌آوری به معنای تلاش به منظور بازگرداندن زنجیره تأمین به وضعیت اولیه یا وضعیت مطلوب پس از یک اختلال یا اغتشاش اولیه است. با توجه به اهمیت این مطلب، هدف مقاله حاضر، بررسی عمل‌تئوری حل خلاقانه مسئله (TRIZ) در تاب‌آوری زنجیره تأمین مالی بانک است. در این مقاله از ابزار ARIZ85c به عنوان آخرین نمونه شناخته شده این ابزار استفاده شده است، به طوری که با طی مراحل ARIZ85c راه‌حلی برای بهبود عملکرد زنجیره تأمین مالی بانک و تاب‌آور ساختن آن ارائه شده است.

**واژه‌های کلیدی:** زنجیره تأمین مالی، تاب‌آوری، TRIZ یا رویکرد حل خلاقانه مسئله، ARIZ85 c

این نظریه به عنوان مبنایی برای حل مسائل چندگانه ابداعی، روش‌ها و ابزارهایی را به صورت سیستماتیک و دیالتیک ارائه می‌دهد [۳]. به عنوان مثال یکی از ابزارهای اصلی TRIZ ماتریس تناقض‌ها است که در زنجیره تأمین تاب‌آور نیز با تناقض‌های بیشتری روبه‌رو است و TRIZ می‌تواند با حل آنها به تاب‌آور شدن مسئله کمک کند. تحقیقات زیادی در مورد کاربردهای TRIZ در مسائل مختلف انجام شده است [۴]، اما تحقیقات در زمینه کاربرد TRIZ در زنجیره تأمین کم است.

یکی از این تحقیقات توسط بن‌موسا<sup>۳</sup> و همکاران [۳] در مورد کاربرد TRIZ در حل مسائل زنجیره تأمین سبز انجام شده، اما در زمینه کاربرد ابزارهای TRIZ در زنجیره تأمین تاب‌آور تحقیقی صورت نگرفته است. از سوی دیگر تحقیقات در مورد زنجیره‌های تأمین سازمان‌های خدماتی بسیار کم است که این مقاله سعی در بررسی یک زنجیره تأمین مالی سازمان خدماتی کرده است. در مقاله حاضر ابتدا به بررسی مفهوم زنجیره تأمین و تاب‌آوری آن پرداخته شده، سپس مفهوم TRIZ به طور کامل مورد بررسی قرار گرفته و در انتها از میان ابزارهای TRIZ ابزار ARIZ85c برای برطرف کردن مشکلات زنجیره تأمین و تاب‌آور کردن آن مورد استفاده قرار گرفته شده است.

## ۱- مقدمه

در اقتصاد جهانی امروز، رقابت شدید میان شرکت‌ها، آنها را با عدم قطعیت و ریسک‌های بالا مواجه کرده است. این ریسک‌ها و خطرات، تأثیرات منفی در زنجیره تأمین گذاشته و منجر به کاهش سودآوری و مزیت رقابتی سازمان‌ها خواهد شد [۱]. برای مقابله با این ریسک‌ها، آسیب‌پذیری‌ها، اختلالات و اغتشاشات نیاز به تاب‌آور کردن زنجیره تأمین است.

تاب‌آوری در زنجیره تأمین به معنای قابلیت تطبیقی زنجیره تأمین برای روبه‌رو شدن با حوادث غیرمنتظره، پاسخگویی به اختلالات و بهبود یافتن از آنها با حفظ تداوم عملیات در سطح مطلوب ارتباط و کنترل بر ساختار و وظایف است [۲]. در مقاله حاضر سعی شده است تا از ابزارهای TRIZ برای حل مسائل پیش‌روی یک زنجیره تأمین مالی که آن را ناتاب‌آور می‌سازد استفاده شود. TRIZ رویکرد ابداعی در حل مسائل است که توسط آلتشوتز روسی ابداع شده است.

۱- دانشجوی دکترای مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد خوراسگان (اصفهان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران، پست الکترونیک: marjanniroumand@gmail.com

۲- استادیار گروه مدیریت، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران، نویسنده پاسخگو، پست الکترونیک: naserkhani@phu.iaun.ac.ir  
نشانی: اصفهان، خیابان جی شرقی، ارغوانیه، بلوار دانشگاه

3- Ben Moussa