

人工智能在人力资源管理的应用与分析

Application and Analysis of Artificial Intelligence in Human Resource Management

张南南

Nannan Zhang

河南钢铁集团 中国·河南·郑州 450000

Henan Iron and Steel Group, Zhengzhou, Henan ,450000, China

摘要: 随着科技的不断发展,人工智能(AI)已经成为当今社会中不可或缺的一部分。在人力资源管理领域,人工智能的应用也越来越广泛。人工智能可以帮助企业更高效地进行招聘、培训、绩效评估、员工福利等方面的工作,从而提高企业的竞争力和员工的工作满意度。论文旨在探讨人工智能在人力资源管理中的应用情况和可能的影响,并提出相应的解决方案,以期为企业和人力资源管理者提供一些参考和借鉴。

Abstract: With the continuous development of technology, artificial intelligence (AI) has become an indispensable part of today's society. In the field of human resource management, the application of artificial intelligence is also becoming increasingly widespread. AI can help enterprises to conduct recruitment, training, performance evaluation, Employee benefits and other work more efficiently, thus improving the competitiveness of enterprises and job satisfaction of employees. This paper aims to explore the application and potential impact of artificial intelligence in human resource management, and propose corresponding solutions, in order to provide some reference and reference for enterprises and human resource managers.

关键词: 人工智能; 人力资源管理; 应用分析

Keywords: artificial intelligence; human resource management; applied analysis

DOI: 10.12346/csai.v1i4.8168

1 引言

人工智能(Artificial Intelligence, AI)包括计算机视觉、语音交互、自然语言处理,广泛应用于企业管理、自动驾驶、城市建设、智慧医疗等。在人力资源数字化的变革中, AI扮演着至关重要的角色,它将多个应用技术,如自然语言处理和机器学习等,应用到了涵盖选、用、育、留的各个业务场景。AI技术通过自动化和优化的方式,提高HR部门的效率并改善员工体验,使其能够在组织层面辅助决策制定和优化。人工智能的飞速发展推动了人力资源管理内容和运作的多样化,有助于更好地理解员工需求和行为,从而进行更精确的预测和决策^[1]。

2 发展概况

人力资源数字化经历了近60年的发展。在20世纪60

年代和70年代,人力资源部专注于人员操作、交易自动化和维护健全的员工记录系统。20世纪80年代,人力资源部被重新设计为“服务组织”,专业知识中心开始管理核心人才实践,服务中心处理个人需求,人力资源业务合作伙伴开始融入业务。在20世纪90年代和21世纪初,人力资源部又围绕综合人才管理进行了重新设计,往往伴随着新的招聘、学习、绩效管理和薪酬制度的实施。

人力资源部曾被视为提供员工服务的支持职能部门,现在则被视为帮助领导全球数字化转型组织。在人工智能技术对传统人力资源管理发起挑战的同时,也助力了企业的能力提升和员工积极性与创造力的激发,为组织与员工共创互利局面创造了可能。当前,诸多行业已被人工智能深度渗透,无数场景因其发生了变革,无论是制造业、服务业,甚至是市场营销、零售、物流等领域^[2]。因此,企业除了持续提升

【作者简介】张南南(1989-),男,博士,国家一级人力资源管理师,高级技师,从事人力资源管理的智能化发展与研究。

产品和服务质量,优化产品的快速迭代外,更需将人工智能思维与企业的人才管理理念深度融合,以确保人才真正成为企业的软实力。

如今,人力资源部的重点已转向构建未来的组织。公司正在招聘年轻、精通数字技术的工人,他们乐于自己做事,以透明的方式共享信息。他们希望获得集成的数字化工作体验,即围绕团队、生产力和授权而设计的体验,而人力资源部门则有望提供这种体验。数字人力资源是利用社交、移动、分析和云(SMAC)技术实现人力资源服务和流程的数字化转型。尽管数字人力资源是随着组织的进步而逐渐发展的,但它代表了人力资源管理方法和执行的一次大变革。它旨在通过将人力资源职能从基于纸张、被动和耗时转变为数字至上、移动和优化,提高员工体验和组织成功率。其目标包括提高员工敬业度和保留率,以及通过以敏捷方式持续转型来衡量组织的成功。

3 智能化的意义

200年前IT代表工业技术(Industrial Technology),过去IT代表信息技术(Information Technology),未来IT将是智能技术(Intelligent Technology)。新兴技术对人力资源管理领域的冲击,在大多数时候都是小步快跑的渐进变革,但偶尔也能产生足以重构整个行业的冲击波,人工智能最大的可能,就是属于后者,AI所构架的新型人力资源管理模式与框架,将让管理变得更加高效。

人工智能在人力资源管理中的应用具有以下几个方面的意义:①提高效率:AI可以自动化处理大量的数据和信息,减少人力资源部门的工作量,提高工作效率。②提高准确性:AI可以通过算法分析大量的数据和信息,提供更为准确的预测和决策支持,帮助企业更好地管理人才^[3]。③提高员工满意度:AI可以根据员工的需求和偏好推荐适合的福利方案,提高员工的满意度和忠诚度。④促进创新:AI可以帮助企业更好地进行数据分析和挖掘,发现新的商业机会和创新点。⑤增强竞争力:通过应用AI技术,企业可以更好地管理人才,提高工作效率和准确性,从而增强企业的竞争力^[4]。

4 现存问题与分析

人工智能在人力资源管理中应用也存在一些问题和挑战,以下是其中几个主要的问题。

4.1 隐私保护问题

AI需要收集大量的员工数据进行分析和预测,这可能会涉及员工的隐私信息。因此,企业需要采取措施来保护员工的隐私权。隐私保护问题是当前各大公司需要着重考虑的难题之一,尤其是对于AI(人工智能)这种依赖于大量数据进行分析和预测的工具,它需要收集众多员工的数据才能保证其运行的效率和准确性。但是,在这个过程中,员工的

隐私信息可能会被触及,因为AI在分析和预测数据时,需要依据这些员工的数据^[5]。因此,企业需要采取一系列有力的措施,以确保员工的隐私权得到充分的保护。这些措施可能包括:建立严格的数据使用和存储政策、对员工进行隐私保护的培训、强化员工的信息安全意识等。在保护员工隐私权的同时,企业也要努力平衡数据收集和隐私保护的关系,为企业的长远发展提供有力的保障。

4.2 技术故障问题

AI系统可能会出现技术故障或错误,这可能会导致数据的不准确或者误判。因此,企业需要对AI系统进行定期维护和更新,以确保其正常运行。AI系统虽然集成了先进的智能算法和海量的数据资源,但在复杂多变的环境和运行过程中,有可能因为软硬件兼容、输入输出参数设置、网络连接不稳定等复杂因素而出现技术故障或错误,这种问题可能会导致输入的数据被错误处理或者关键数据的误判,从而对企业的决策和运营带来不利影响。因此,作为一家追求卓越和不断创新的企业,我们必须要对我们的AI系统进行定期的维护和更新,确保其持续正常运行,为企业提供准确可靠的技术支撑。

4.3 道德问题

AI系统可能会出现道德问题,如歧视性算法或者偏见性决策。因此,企业需要对AI系统进行伦理审查和监管,以确保其符合道德标准。AI系统或许会面临道德挑战,例如存在歧视性的算法或者充满偏见的决策。因此,企业在开发和运用AI系统时,亟须进行伦理审查和强有力的监管,以便确保其严格遵循道德原则和社会规范。

4.4 人员培训问题

AI系统需要专业的技术人员进行开发、维护和操作。因此,企业需要为员工提供相应的培训和支持,以确保他们能够熟练地使用和管理AI系统。专业且复杂的AI系统的研发和维护过程需要技术水平达到较高水平的专业技术人员,以便确保系统功能的稳定性和运行效率。因此,对于具有AI系统需求的企业而言,它们需要考虑为其员工提供针对性强、内容丰富、形式多样的培训和支持服务,以确保员工能够顺利掌握并熟练应用AI系统。同时,提供必要的技术辅导和跟进服务,从而为员工提供一个高效、顺畅、良好的使用和管理AI系统的环境。

4.5 跨部门协作与沟通

在人工智能技术应用于人力资源管理的过程中,企业需要加强跨部门协作与沟通,确保技术应用的顺利推进和效果。跨部门协作与沟通的重要性在人工智能技术应用于人力资源管理的过程中显得尤为突出。对于一家企业来说,这不仅关乎着顺利推进技术应用,而且直接影响着应用的效果和成果。通过加强跨部门协作与沟通,企业能够更好地协调各个部门的资源和能力,以确保技术应用得以顺利进行,从而充分发挥人工智能技术的优势。

5 应用方案与分析

以下是人工智能在人力资源管理中的一些应用。

5.1 招聘和筛选

AI 可以通过算法筛选简历, 预测候选人的适应度和潜力, 减少人力资源部门的工作量。大数据技术的应用可以帮助企业更好地构建人才数据库的管理模型, 通过人才数据库中整合的应聘者及企业内部员工的工作信息、专业方向、专业能力以及潜能等信息, 可以使企业中人才短缺的岗位更为迅速更为精准地寻找到人才。

5.2 培训与开发

人工智能技术能够通过海量数据的深度挖掘和分析, 从而更加准确地了解员工的培训需求。这种方式能够帮助企业更加客观、公正、全面地评估员工的培训需求, 避免了传统的凭经验、凭直觉等主观臆断。通过运用人工智能技术, 企业可以对员工的工作表现、技能需求等方面进行深度挖掘和分析。这种方式能够为企业个性化的学习路径和反馈机制, 帮助企业为员工量身定制更加适合他们实际情况的培训方案。

5.3 员工的流动与保留

人工智能可以提高内部流动性和员工保留率。AI 可以通过分析员工的行为数据和历史记录, 预测员工的离职风险, 帮助企业提前采取措施避免员工流失。通过个性化的反馈调查和员工识别系统, 人力资源部门可以比以往更准确地了解员工的总体需求, 并衡量员工敬业度和工作满意度, 有利于提高组织的竞争优势。

5.4 薪酬与福利

AI 可以通过精密而详细的数据分析以及创新的算法模型, 有效地优化薪酬结构和福利方案。智能化的工具可以帮助企业进行全面、细致的薪酬调查, 从而制定出符合企业长远利益的合理薪酬策略, 让企业在竞争激烈的市场中获取更多的优势^[6]。此外, AI 还可以根据员工的工作表现, 准确把握他们在行业内的工作标准, 为他们量身定制个性化的福利计划, 充分激励他们为企业发展付出更大的努力。

5.5 绩效管理

绩效管理是一种关键的人力资源管理技术, 利用先进的人工智能技术, 能够快速、精准地根据员工的历史数据、工

作表现和目标完成情况, 进行自动评估, 从而大大提高评估效率和准确性, 还可以自动收集并分析员工的表现数据, 包括生产率、质量、时间管理等多个方面, 提供实时的反馈和建议, 使管理者能够快速理解员工的工作表现, 从而更好地制定和调整人力资源战略。

6 总结

人工智能技术是继互联网、大数据和云计算等技术之后的又一重要技术突破, 它为人类社会未来发展将产生极其重要的影响。数字人力资源建立在创新和实验之上, 几乎每个人力资源领域都需要新的方法。在未来几年中, 拥抱数字平台以迎接人力资源运营转型的双重挑战的人力资源团队将改变游戏规则。总之, 人工智能技术在人力资源管理中的应用, 为企业带来了诸多好处, 提高了管理效率和员工满意度。然而, 我们也需要关注潜在的风险和挑战, 确保人工智能技术的公平、透明和合规应用。企业和人力资源专业人士需要关注数据安全和隐私保护、道德和伦理考量、跨部门协作与沟通等方面, 以充分发挥人工智能在人力资源管理中的潜力。面对这些挑战, 人力资源管理人员应积极拥抱人工智能技术, 以确保人力资源管理在不断发展的科技背景下, 能够更好地服务于企业和员工。只有通过持续关注和解决这些潜在问题, 人力资源管理才能在人工智能技术的推动下, 为企业和员工创造更大的价值。

参考文献

- [1] 王亮.用人工智能技术提升人力资源管理水平[J].中国石化, 2017(7):53-54.
- [2] 刘琼.ChatGPT:AI革命[M].北京:华龄出版社,2023:45.
- [3] 吴军.智能时代:大数据与智能革命重新定义未来[M].北京:中信出版社,2016:28.
- [4] IBM商业价值研究院.认知计算与人工智能[M].北京:东方出版社,2016:153.
- [5] Stuart Russell.人工智能:现代方法[M].北京:人民邮电出版社,2022:72.
- [6] 肖满华.人工智能时代下人力资源从业者的价值[J].纳税,2017(12):58-59.