

# 人力资源管理在人工智能时代的变革与应对策略

纪丽娜

山东省菏泽市社会保险事业服务中心

DOI: 10.12238/ems.v6i7.8130

**[摘要]** 随着人工智能越来越深入地融入人力资源管理, 企业面临着众多挑战和机遇, 本文主要探索了人力资源管理的变革与应对策略。首先分析了挑战, 包括任务自动化导致工作角色转变和技能差距, 以及对数据驱动决策的隐私和偏见影响的担忧。然后研究人力资源管理需要变革, 利用人工智能有助于招聘、培训。最后提出应对策略, 包括提高员工技能、采用聊天机器人等人工智能工具, 以及建立道德准则。

**[关键词]** 人工智能; 人力资源管理; 挑战; 变革; 应对策略

## The Transformation and Response Strategies of Human Resource Management in the Era of Artificial Intelligence

Jilina

Social Insurance Service Center of Heze City, Shandong Province

**[Abstract]** With the increasing integration of artificial intelligence into human resource management, enterprises are facing numerous challenges and opportunities. This article mainly explores the transformation and response strategies of human resource management. Firstly, challenges were analyzed, including job role transitions and skill gaps caused by task automation, as well as concerns about privacy and bias impacts on data-driven decision-making. Then research on human resource management needs to be transformed, utilizing artificial intelligence to aid in recruitment and training. Finally, countermeasures are proposed, including improving employee skills, adopting artificial intelligence tools such as chatbots, and establishing ethical standards.

**[Keywords]** artificial intelligence; Human resource management; Challenge; Change; Response strategy

### 引言

人工智能是现代科学技术水平不断发展下的产物, 人工智能与人力资源管理的融合, 正在重塑行业发展动态, 带来挑战和机遇。随着人工智能实现任务自动化, 并推动数据驱动的决策制定, 传统的人力资源流程正在不断改进, 面对变化企业需要采取适应应对策略。因此, 文章探讨了人工智能在人力资源管理中带来的挑战、人力资源管理的转变以及应对策略, 旨在通过变革成功, 塑造人力资源管理的新局面。

#### 1 人工智能对人力资源管理带来的挑战

##### 1.1 任务自动化

人工智能与人力资源管理的集成, 带来了众多挑战, 必须积极应对挑战, 确保成功采用和实施。任务自动化, 是人

工智能对人力资源管理带来的最突出挑战之一。随着人工智能技术变得越来越复杂, 简历筛选、安排面试和薪资处理等日常任务正在实现自动化。虽然这种自动化可以简化人力资源流程, 并提高效率, 但也引发了人们对传统工作角色影响的担忧, 主要涉及重复性、基于规则任务的岗位角色面临替代风险, 可能导致工作岗位流失, 以及需要重新培训或提升技能。

此外, 任务自动化会加剧劳动力中现有的技能差距。缺乏必要技能来适应角色性质变化的员工, 会发现自己可能会被裁员, 在就业市场上处于不利地位, 这凸显了采取主动措施的重要性, 需要确定关键技能差距并投资于培训计划, 使员工具备在人工智能驱动的工作场所中蓬勃发展所需的技能

[1]。

## 1.2 向数据驱动决策的转变

与自动化并行的是,数据驱动决策的兴起,给人力资源管理带来了另外一大挑战。人工智能使人力资源专业人员能够利用大量数据,为与招聘、绩效管理和人才发展相关的决策提供信息。然而,对数据的依赖,引发了人们对隐私和数据安全的担忧。人力资源部门必须确保敏感的员工数据得到负责任处理,并采取强有力措施来防止未经授权的访问或滥用。

此外,针对用于人力资源管理的人工智能算法,人们越来越意识到可能存在偏见和歧视。根据历史数据训练的算法,可能会延续数据中存在的偏见,从而导致招聘、绩效评估和晋升决策等领域出现不公平的结果。解决算法偏差,需要仔细关注数据质量、算法设计和持续监控,检测并减轻出现的偏差。

## 2 人工智能时代人力资源管理的变革

### 2.1 招募与选拔

(1)人工智能在候选人筛选和选择中的应用。人工智能技术通过自动执行重复性任务和分析大量数据,更有效地识别最佳候选人,正在改变候选人筛选和选择流程。由人工智能驱动的申请人跟踪系统,可以扫描简历、评估资格,并根据预定义的标准预测候选人适合性<sup>[2]</sup>。人工智能在候选人筛选中应用的显著优势,是能够消除选择过程中的人为偏见,通过仅关注客观标准,可以帮助减少可能影响人类决策的无意识偏见,从而实现更公平、更公正的招聘实践。人工智能可以分析更广泛的候选人属性,包括技能、经验和文化契合度,识别可能被传统方法忽视的优秀人才。此外,人们担心人工智能驱动的候选人筛选系统可能存在算法偏差,用于训练人工智能模型的历史数据中存在的偏见可能会长期存在,从而导致歧视化的结果。因此,人力资源管理人员必须定期审核人工智能算法,并采取检测措施和减少偏见。

(2)关注多样性和包容性。虽然人工智能有潜力提高招聘的多样性和包容性,但也存在可能无意中强化现有偏见或产生新偏见的风险。例如,如果用于训练人工智能模型的历史数据反映了有偏见的招聘实践,那么算法可能会在候选人选择中延续这些偏见。为了促进多样性和包容性,必须采取积极措施,减少人工智能驱动的招聘流程中的偏见,包括多样化培训数据、定期审核人工智能算法是否存在偏见,以及为人力资源专业人员提供有关公平和包容性招聘实践的培训。此外,在初始筛选过程中使用人工智能,可以对候选人信息进行匿名化,从而降低无意识偏见的风险。

### 2.2 培训与发展

(1)人工智能增强学习平台。人工智能增强学习平台,通过个性化学习体验、提供实时反馈和预测未来技能需求,正在改变员工培训和发展。这些平台利用人工智能算法,分析员工绩效数据,识别个人学习偏好,并推荐量身定制的学习资源。人工智能增强学习平台的主要优势之一,是能够大规模提供个性化学习体验。通过了解每个员工独特的优势、劣势和学习风格,平台可以推荐定制的学习路径,最大限度地提高学习效率和参与度。此外,人工智能可以实时跟踪员工的进度,并动态调整学习内容,从而解决不断变化的技能差距和学习需求<sup>[3]</sup>。

(2)员工培训计划个性化。人工智能使企业能够开发个性化的员工培训计划,解决特定的技能差距和职业理想。通过分析员工绩效数据、职业目标和企业需求,人工智能可以推荐符合个人发展目标的培训机会。个性化培训计划不仅可以提高员工敬业度和满意度,还可以通过确保员工获得推动业务成功所需的技能,提高企业整体绩效。需要注意的是,在实施人工智能增强学习平台和个性化培训计划时还必须考虑道德影响,必须优先考虑员工隐私和数据安全,确保人工智能算法的透明度,并为员工提供反馈,允许在需要时选择退出培训。

## 3 人力资源管理的应对策略

### 3.1 员工技能提升和再培训

(1)关键技能的识别。首先要了解人工智能(AI)对现有工作角色和未来人才需求的影响,人力资源部门人员必须对当前技能组合、新兴技术、行业趋势和企业目标进行全面评估,确定在人工智能驱动的工作场所中最有价值的技能。关键技能主要包括:技术能力方面,熟练掌握数据分析、机器学习、编程语言(例如Python或R),熟悉AI工具和平台。数字素养方面,能够驾驭数字工具和平台,适应新技术,并利用数字资源解决问题和决策;软技能方面,创造力、批判性思维、情商、沟通和协作等技能,在人工智能驱动的环境中仍然至关重要,这些软技能补充了技术能力,使员工能够更有效地应用人工智能技术;适应性方面,在不断变化的工作场所环境中,适应变化、快速学习新技能和持续学习的能力至关重要<sup>[4]</sup>。

(2)员工培训计划。企业要设计和实施培训计划,提高和发展员工的技能。培训计划应根据员工的具体需求量身定制,并纳入各种学习方式,确保适应不同的学习方式和偏好。培训计划可以采取以下方式:正式培训课程,由讲师指导的培训课程、讲习班、研讨会和认证计划,重点关注发展技术能力和提高数字素养;访问电子学习平台和在线课程,涵盖与人工智能、数据分析、编程和其他基本技能相关的主题,

这些平台为员工提供了灵活性和自定进度的学习选择; 在职培训, 包括实践学习机会、工作轮换和基于项目的任务, 使员工能够在现实场景中应用技能; 为员工配备导师, 在员工发展新技能和把握职业发展机会时, 可以提供指导、反馈和支持。

### 3.2 在人力资源职能中采用人工智能工具

(1) 人工智能在绩效管理中的应用。人工智能可以为人力资源专业人员提供有关员工绩效的可行见解, 促进更客观的评估, 并支持持续的发展工作, 从而改变并加强绩效管理。具体应用包括: 人工智能分析大量员工数据, 包括绩效指标、项目成果和反馈, 确定模式、趋势和需要改进的领域; 使用预测建模技术, 预测未来绩效、识别高潜力员工, 并预测技能差距或发展需求; 根据绩效数据提供实时反馈和辅导建议, 从而为员工提供有针对性的支持和指导; 协助设定 SMART(具体、可衡量、可实现、相关、有时限) 目标, 跟踪目标进展情况, 并使员工个人目标与企业优先事项保持一致。此外, 人工智能驱动的洞察, 可以帮助识别表现最佳的员工、认可成就并有效分配资源, 从而提高员工敬业度和保留率<sup>[5]</sup>。

(2) 利用聊天机器人促进员工参与和支持。聊天机器人是人工智能驱动的工具, 可以自动执行日常人力资源任务, 提供对信息的即时访问, 并支持员工参与和支持计划。具体应用包括: 聊天机器人可以作为虚拟助理回答常见问题, 提供有关企业政策、福利和工作程序的信息, 并协助员工进行人力资源相关的询问; 指导新员工完成入职流程, 包括完成文书工作、入职培训活动, 以及介绍关键人员和资源; 根据员工兴趣、职业目标和技能差距, 推荐学习资源、培训计划和机会; 通过调查或对话互动, 收集员工的反馈, 使人力资源专业人员能够收集见解、评估员工情绪并实时解决问题。通过利用聊天机器人提高了员工参与度和支持, 可以提高人力资源方面互动的可访问性、响应能力和效率, 同时让人力资源专业人员能够专注于更具战略性的举措。此外, 聊天机器人可以提供个性化体验, 改善沟通渠道, 并为员工提供自助服务选项, 从而有助于打造积极的员工体验。

### 3.3 关注人工智能应用中的伦理道德

(1) 制定公平人工智能使用指南。制定公平人工智能使用指南, 涉及制定促进道德人工智能部署, 并减少潜在偏见和歧视性结果的政策措施。指南应规范人力资源管理中人工智能技术的开发、部署和使用, 并符合公平、透明、问责和尊重个人权利等道德原则。具体需要关注: 实施措施检测和减轻人工智能算法中的偏差, 这涉及多样化的训练数据、进行偏见评估, 以及定期审核人工智能系统, 确保决策过程的公平性; 提供关于如何在人力资源决策中使用人工智能算法

的清晰易懂解释, 包括用于评估员工的数据源、算法和标准, 确保透明度可以促进信任, 并使员工能够理解和审查人力资源决策; 要确保员工数据得到负责任的处理, 并采取强有力的措施, 防止未经授权的访问、滥用和泄露, 要尊重员工隐私并遵守有关数据保护法规, 有效保护敏感信息; 人工智能系统对其结果负责, 建立出现错误、偏见或不公平待遇时的追索机制, 人力资源专业人员应负责确保人工智能技术的使用符合道德规范和法律要求。通过制定公平人工智能使用指南, 就可以降低道德方面风险, 确保人工智能驱动人力资源流程中的信任、公平和问责制。

(2) 确保人力资源决策的透明度和问责制。为了确保透明度和问责制, 包括使人力资源决策流程和结果透明、为决策提供解释, 以及为受人工智能驱动决策影响的员工提供追索权。关键做法包括: 对于人工智能算法支持的人力资源决策, 提供清晰易懂的解释, 包括考虑的因素、决策背后的基本原理, 以及与算法相关的任何限制或不确定性; 定期审计人工智能系统, 评估其性能、检测偏差并发现改进机会, 监控受人工智能影响的人力资源决策, 确保遵守道德准则和法律要求; 建立机制让员工就人工智能驱动的人力资源流程提供反馈, 并在出现错误、偏见或不公平待遇时寻求补救, 使员工能够为人力资源管理中人工智能技术的开发和部署提出见解。通过确保人力资源决策的透明度和问责制, 就可以建立信任、促进公平, 并降低与在人力资源管理中使用人工智能相关的风险。

### 结语

综上所述, 人工智能时代给人力资源管理带来了前所未有的挑战和变革机遇。采用人工智能工具进行招聘、培训和多元化工作, 以及提高员工技能, 对于成功变革至关重要。通过采取有关应对策略, 就可以利用人工智能的力量来推动企业发展, 同时确保人力资源决策的公平性、透明度和问责制。

### [参考文献]

- [1] 徐妙文, 曾杰. 人工智能对人力资源管理专业人才的能力要求及应对策略研究[J]. 现代商业, 2020(05): 81-83
- [2] 赵宜萱, 栾佳锐. 基于人工智能的人力资源管理: 理论模型与研究展望[J]. 南京社会科学, 2020(08): 36-43.
- [3] 欧阳奕. 人工智能技术在企业人力资源管理中的应用探析[J]. 四川劳动保障, 2021(11): 42-43.
- [4] 张琪, 林佳怡. 人工智能技术驱动下的人力资源管理: 理论与实践应用[J]. 电子科技大学学报, 2022(01): 7-80.
- [5] 吴丹. 基于人工智能的企业人力资源管理策略研究[J]. 上海商业, 2022(12): 205-207.