

人工智能技术背景下人力资源管理改革策略研究

伦 威

(深圳市坪山区劳动诉求服务中心, 广东 深圳 518000)

摘要: 随着科学技术的发展, 人工智能技术得以更加广泛的应用, 其与人力资源管理实践的融合, 在提高工作效率、降低管理成本、推进管理改革的同时, 也为人力资源管理带来了一系列挑战。对此, 本文在全面分析人工智能为人力资源管理带来的发展机遇的基础上, 对人工智能技术背景下的人力资源管理改革路径展开积极探索, 旨在推动人工智能技术的高效应用, 促进人力资源管理质量的不断提升。

关键词: 人工智能技术; 人力资源管理; 改革策略

随着人工智能技术在实际中的广泛应用与深入发展, 美国麻省理工学院教授 Winston 站在更加全面的视角, 对人工智能进行了定义: “人工智能意在研究如何更加深入地挖掘计算机的作用, 使其完成过去只有人类才能做的工作。”当前, 人工智能已经广泛渗透至我们的生产生活中, 成为推动国家经济社会发展的重要动力。对于人力资源管理来说, 人工智能无论从精确度还是效率来说, 都具有明显优势。那么人工智能背景下, 人力资源管理又当如何改革, 这一问题还需我们不断实践与探索。

一、人工智能技术为人力资源管理带来的机遇

(一) 提高人力资源管理工作效率

首先, 提高人才招聘的精准性。招聘是人力资源管理的第一环节, 与企业的生存与发展紧密相关。人工智能技术在人才招聘环节的应用, 能够有效帮助企业解决人才需求与人才供给存在的错位问题。人工智能技术可以依托其计算功能, 更加科学、精准、高效地对简历进行筛选。其次, 提高培训有效性。员工培训是提高人力资源各方面能力、实现人力资本增值的重要手段。以往企业大多采取外包的方式来对员工进行培训, 但是这种培训方式往往由于培训机构良莠不齐、培训结构不了解企业实际情况, 而导致培训针对性不强、质量不高。而人工智能技术的应用, 则能够有效提高培训质量与效率。例如, 依托 3D 技术, 制作人工智能软件, 还原真实工作场景, 为员工提供仿真性的培训环境, 增强员工的培训体验, 进而提高培训效果。再次, 提高绩效管理的规范性。在人力资源管理中, 绩效管理向来是其中的一大难点。但是以往的绩效管理不仅没有带来绩效的提升, 反而增加了员工与企业之间的不和谐因素, 究其原因, 还是因为评价体系的针对性与合理性难以保证。而应用人工智能技术, 则可以使得绩效考核治疗与实际情况更加匹配, 弱化了主观评价的随意性, 提升考核结果的精准性、可比性、说服力。

(二) 降低人力资源管理成本

首先, 降低培训成本。对于企业来说, 员工培训固然重要, 但是高昂的培训成本却是很多企业特别是民营企业所难以承受的。而利用人工智能技术, 则能够有效为企业节省培训成本, 提高企业对员工培训的积极性。一方面, 随着人工智能技术的应用, 一些重复性的作业被逐步取代, 所需劳动力也会相对减少, 进而间接降低员工培训费用; 另一方面, 人工智能技术在员工培训中的应用, 是持续的、可以动态调整的, 企业可以根据培训需求以及员工行为, 制定更加科学可行的培训方案, 提高培训质量, 节约培训费用。其次, 降低人才流失成本。人才流失往往是企业人力资源管理最为“头疼”的问题。人才流失不仅会影响员工队伍的稳定性, 还会在一定程度上削弱企业的核心竞争力。另外, 面对

严重的人才流失问题, 企业不得不花费大量的人力、物力、财力重新进行人才招聘与培训。而应用人工智能技术, 企业可依托其强大的数据挖掘功能, 精准地测算出员工的留任率, 并分析人才流失原因, 进而采取有针对性的措施留住人才, 减少因人才流失造成的成本增加。再次, 降低劳动力使用成本。“用工荒”“用工贵”等问题的日益突出, 使得一些企业的用工成本不断增加。而人工智能机器人的出现, 逐步替代了一些重复性、危险性系数高的工作, 提高企业生产的自动化程度, 减少劳动力使用, 从而降低企业用工成本。

(三) 推进人力资源管理变革

首先, 构建和谐劳动关系。相关统计数据显示, 近年来我国劳动争议案件发生率呈逐年上升趋势。劳动争议处理不善, 不仅会引起员工仲裁等不良连锁反应, 更不利于企业建立自身形象。引入人工智能技术, 则能够有效预警可能出现的劳动纠纷, 并全面分析已经发生的劳动争议, 进而推动企业不断完善劳动管理制度, 减少劳动纠纷的发生, 构建更加和谐的劳动关系。其次, 解放人力资源管理者。在以往的人力资源管理工作中, 相关工作人员每天需要花费大量的时间、精力去处理烦琐的日常性人力资源管理工作, 而在一定程度上忽视了人力资源的开发与战略管理。而应用人工智能技术, 则能够将其从繁杂的事务性工作中解脱出来, 使其有更多的时间与精力去思考、探索、实践战略性人力资源开发与管理。另外, 人工智能的应用, 还可以为企业提供更加先进、科学、高效的人力资源开发手段与方法, 进而帮助企业提升人力资源开发的实时性、精准性, 使得员工潜能得到更加充分的挖掘, 最大限度地调动员工工作积极性。

二、人工智能技术背景下人力资源管理改革策略

(一) 变革人力资源管理模式

1. 推进数字化人力资源管理

从某个层面来说, 国际竞争归根到底还是人才的竞争。人工智能技术在各领域、各行业中的广泛应用与普及, 已经为各行各业带来了颠覆性变革。对于企业人力资源管理部门来说, 推进数字化人力资源管理改革进程已成为其重要工作目标之一, 数字化人力资源管理系统的运用, 如 HR Robot、HR Tech 等, 已成为人力资源管理改革的必然趋势。随着人工智能被数次写入政府工作报告, 新一轮科技革命全面开启。未来, 人工智能必将会取代低端、重复性工作, 产业结构的转型与优化也会带来技能型、知识型人才缺口的不断增大。企业所需要的不仅是技术型人才, 而是懂技术、善沟通、能管理的复合型人才。在此背景下, 企业人力资源管理应与人工智能技术深度融合, 搭建数字化人力资源管理系统, 实行更加精准、高效的“人工智能+人力资源管理”模式, 从那

些费时费力的日常性人力资源管理工作解脱出来,走出一条更具时代特色、充满科技元素的人力资源管理之路。

2. 提升人力资源管理核心能力

当前,我国经济正处于转型发展的关键阶段,人力资源管理也正面临着前所未有的发展困局。至2021年底,全国国家级人力资源服务产业园数量已经达到22家,已有入园企业超3000家,为超过80万家用人单位提供了人力资源服务,在服务就业、助力企业复工复产方面发挥了积极作用。在此背景下,人力资源管理从业者要在不断提高专业素养的同时,锻造自身的核心专业能力,发展持续性、发展性的人力资源技术战略,提高自身的核心竞争力,确保自身的不可替代性。唯有如此,才能更好地应对人工智能的变革与冲击,才能在激烈的行业竞争中保持优势。

3. 重新定位人力资源管理

随着人力资源管理实践与人工智能技术的深度融合,人力资源管理也要进行重新定位。当前,国内外很多大型企业已经相继引入三支柱人力资源管理模型,如IBM、腾讯、阿里巴巴等,其中三支柱是指人力资源专家中心、人力资源共享服务平台、人力资源业务伙伴,它们也被称为人力资源的三驾马车。站在服务业务发展的角度,共享理念被引入人力资源管理领域,且共享范围也在不断扩大。与之相应的人力资源业务伙伴数量与质量也会逐步提升。

在改变人力资源管理模式的基础上,人力资源管理内容也要重新定位。人工智能时代企业发展逐渐呈现出个性化、多元化趋势,人力资源管理也要重新审视其自身功能,向行业专业化、服务化的方向发展,充分挖掘人力资源管理潜能。

(二) 转型人力资源就业之路

1. 培养专业人才

进入人工智能时代,低端劳动力的确会被智能化机器人所取代,但是企业对技能型人才的需求会越来越大。如果劳动力自身技能难以匹配企业需求,则会导致结构性失业问题。因此,解决就业压力的关键在于不断提升劳动力素质。剩余劳动力应不断优化自身知识结构、提高专业技能,顺应人工智能时代的行业变革、岗位调整,才能在变局中取得竞争优势。

现阶段,我国在人工智能领域仍存在巨大的人才需求缺口。这一问题的解决,还需要从以下几点入手:首先,开展具有针对性的劳动教育、职业教育,加强人工智能等新兴技术的培训,定向为企业输送专业人才,以更好地满足企业对人工智能人才的需求;其次,加强对低端劳动力的继续教育,提高劳动队伍的整体素质,在此基础上,还要及时为专业技术人才补充专业知识,注重人力资源的开发,做到人尽其才。

2. 创造就业机会

现阶段,我国正通过深入推进供给侧改革,来促进产业结构的调整与消费的升级。在此背景下,一方面要推进人工智能与产业的融合,带动产业的不断转型升级,以不断增加优质岗位数量,创造更多就业机会,另一方面,要加强大众创业、万众创新的宣传力度,依托人工智能、大数据等新兴技术,去开发新领域、创造新行业,推动自主就业,带动新的就业。

与此同时,加强素质教育,注重学生的全面发展,促进学生创新思维的提升。相关职能部门也要进一步降低创业门槛,从政策、资金等方面加大对创业者的支持,进而在一定程度上缓解受人工

智能冲击而产生的就业问题。

3. 发展第三产业

当重复性、高危性工作被人工智能所取代后,人们将有更多的时间去休闲、娱乐,进而增加在这一方面的需求。因此,进入人工智能时代,应积极发展包括科技、娱乐、康养、文化等在内的第三产业,推动数字经济、创意经济的发展,以创造更多的就业机会,解决人力资源过剩的问题。

(三) 关注人工智能应用的伦理价值

随着人工智能技术的不断突破,相关伦理问题也逐渐暴露出来,人工智能中的伦理问题、安全问题的确已经成为人工智能时代我们所面临的一个巨大挑战。现阶段,在人力资源管理领域,人工智能的应用虽然尚处于弱人工智能阶段,但是为了避免因人工智能技术的过快发展,而导致人们对其中所存在的伦理问题无法处理、手粗无措时,我们必须从源头上加强对人工智能在人力资源管理应用中的伦理价值的探讨。阿姆斯特丹自由大学教授Robet van den Hoven van Genderen在北京论坛上指出,各国的伦理规范虽然存在很大差异,但是对人的自主权、对生命的尊重这一伦理规范却是世界适用的。在我国,由于市场体量巨大,人工智能技术有着非常广阔的应用前景,人工智能在人力资源管理中的应用也将获得极大发展。人机共存的状态,不仅会对人在文明秩序中的角色与地位带来威胁与挑战,甚至还会引发各种伦理问题。因此,在人工智能应用的过程中,人力资源管理从业者应重视其中存在的伦理问题,加强伦理管理。特别是在人工智能体的创造环节,必须坚持可追责、可理解、可透明的伦理准则。

三、结语

科学技术的发展,为人类工作、生活开启了新的篇章,为经济的发展注入了新的活力。人工智能技术在人力资源管理中的应用,不仅能够提高人力资源工作效率、降低人力资源管理成本,还可进一步推动人力资源管理变革。但与此同时,人工智能技术的应用,也使得人力资源管理中存在的专业化人才短缺、人力资源结构过剩等一系列问题逐渐暴露出来。对此,我们应通过变革人力资源管理模式、探索人力资源转型就业之路、关注人工智能在人力资源管理中的应用的伦理价值等举措,促进人工智能技术与人力资源管理的深度融合,切实发挥人工智能技术对人力资源管理工作的辅助作用,确保人工智能技术能够始终向正确的方向发展。

参考文献:

- [1] 马贞.人工智能对我国企业人力资源管理的影响研究[J].重庆电子工程职业学院学报,2021,30(01):5-10.
- [2] 王浩佳,陈心缘,龚昱霖.浅析人工智能时代中国企业人力资源管理趋势与对策[J].现代商业,2021(04):80-82.
- [3] 王凯霞.人工智能等新兴技术对人力资源管理、组织行为的影响[J].佳木斯职业学院学报,2020,36(12):51-52+55.
- [4] 姜玉洁,王彬.人工智能时代背景下人力资源管理面临的机遇和挑战[J].电子商务,2019(12):66-68.
- [5] 李晓连,张婵娟.浅析人工智能对人力资源管理的影响[J].中小企业管理与科技(中旬刊),2019(08):31-32.
- [6] 高凯.人工智能时代背景下中小企业人力资源管理的发展趋势及对策[J].全国流通经济,2019(11):80-82.