

人工智能时代人力资源管理的创新发展路径分析

彭昌芬

中经城投建设集团四川有限公司，四川 成都 610000

[摘要]人工智能技术迅猛发展深深改变了人力资源管理的理念与实践,文章分析人工智能给人力资源管理各个环节带来的机遇与挑战并探究人工智能时代人力资源管理的创新发展路径。研究表明,在招聘、培训、绩效管理等方面人工智能有提高效率、降低成本、优化决策的优势,但同时也带来数据安全、算法偏见、员工隐私等新风险,所以人力资源管理需在如下方面创新:重塑人力资源管理理念以构建“人机协作”这种新型工作模式,并且优化人力资源管理流程达成智能化和个性化,还要提升人力资源管理人员的数字化能力去培育复合型人才,此外要加强人工智能伦理和法律规制来保护员工权益并且关注员工体验以增强人文关怀。文章觉得,人力资源管理应主动接纳人工智能技术并充分利用人机各自的长处促使管理模式和组织形态创新,进而于人工智能时代达成人力资源管理的转型升级以及价值创造。

[关键词]人工智能; 人力资源管理; 创新发展; 数字化转型; 人机协作

DOI: 10.33142/mem.v6i6.18511

中图分类号: F275

文献标识码: A

Analysis of the Innovative Development Path of Human Resource Management in the Era of Artificial Intelligence

PENG Changfen

CONSULTEC City Investment and Construction Group Sichuan Co., Ltd., Chengdu, Sichuan, 610000, China

Abstract: The rapid development of artificial intelligence technology has deeply changed the concept and practice of human resource management. This article analyzes the opportunities and challenges that artificial intelligence brings to various aspects of human resource management and explores the innovative development path of human resource management in the era of artificial intelligence. Research has shown that artificial intelligence has the advantages of improving efficiency, reducing costs, and optimizing decision-making in recruitment, training, and performance management. However, it also brings new risks such as data security, algorithm bias, and employee privacy. Therefore, human resource management needs to innovate in the following areas: reshaping the concept of human resource management to build a new work mode of "human-machine collaboration", optimizing the human resource management process to achieve intelligence and personalization, enhancing the digital ability of human resource management personnel to cultivate composite talents, and strengthening the ethical and legal regulations of artificial intelligence to protect employee rights and pay attention to employee experience to enhance humanistic care. The article suggests that human resource management should actively embrace artificial intelligence technology and fully utilize the strengths of both humans and machines to promote innovation in management models and organizational forms, thereby achieving the transformation and upgrading of human resource management and value creation in the era of artificial intelligence.

Keywords: artificial intelligence; human resource management; innovation-driven development; digital transformation; human-machine collaboration

引言

人工智能技术迅猛发展且广泛普及,这让全球企业组织遭遇着前所未有的数字化转型浪潮,因为人工智能是新一轮技术革命和产业变革的核心驱动力并且深深改变着各行业的业务流程、组织结构以及运营模式。在这种情况下,人力资源管理是连接企业战略和人才资源的重要纽带,它面临着前所未有的机遇与挑战。国际数据公司的研究报告显示,2023 年全球人工智能市场规模超 4500 亿美元,人力资源管理 AI 应用的市场增长率达 34.6% 且到 2026 年预计将达到 750 亿美元,这数据足以说明人工智能以空前的速度和广度渗入人力资源管理的方方面面。

组织把人力资源管理当作战略伙伴,其核心职能涵盖人才招聘与选拔、培训与发展、绩效管理、薪酬福利、员工关系等方面,在传统模式下,这些环节常靠人力资源专业人员的经验判断和主观决策,存在效率低、成本高、决策有偏差等问题,而人工智能技术被引入后,凭借海量数据分析、机器学习算法、自然语言处理等功能,正从根本改变人力资源管理的运作方式和价值创造模式,德勤咨询 2022 年全球人力资源技术调查报告显示,大概 68% 的企业在招聘环节已应用人工智能技术,53% 的企业让智能学习系统用于员工培训,47% 的企业施行基于算法的绩效评估工具,这些技术的应用不但提升管理效率,还给人力资

源部门腾出更多战略思考和创造价值的空间,不过人工智能深度应用也带来数据安全、算法公平性、员工隐私保护等新管理难题,所以人力资源管理的理念、流程、组织和能力都需要全面重构。

人工智能技术对人力资源管理各环节有怎样的影响以及人工智能时代人力资源管理该如何创新发展是本研究想要系统分析和探索的问题,从而为企业有效应对数字化转型挑战、构建“人机协作”新型工作模式提供理论指导和实践参考,在分析人工智能于招聘、培训、绩效管理等领域应用的案例并结合国内外最新研究成果的基础上,本文会从管理理念重塑、流程优化、人才培养、伦理规制和员工体验这五个维度系统阐述人工智能时代人力资源管理的创新发展路径,以推动人力资源管理从传统行政型转变为战略价值创造型并达成人和技术有机融合、协同创新的目标。

1 人工智能时代人力资源管理面临的挑战

1.1 人工智能对传统工作岗位的冲击

传统就业结构正被人工智能技术的广泛应用深刻影响着,麦肯锡全球研究院 2023 年发布的报告称,到 2030 年全球大概 8.75 亿个工作岗位(占总就业岗位的 30%)会因 AI 和自动化技术而消失或者发生巨大变革,其中人力资源领域里初级行政岗位、数据录入、简单筛选之类的重复性工作替代风险最大,并且世界经济论坛 2022 年最新的就业趋势研究表明,85%的企业打算加快数字化转型并提高自动化水平,这样会导致约 7500 万个就业岗位被替代但也会创造出 1.33 亿个新就业岗位,不过由于结构性调整,失业和再就业之间存在明显的时间差和技能差距,这对人力资源管理是重大挑战^[1]。

1.2 人才需求结构的变化

人工智能时代,企业的 Talent Demand Structure 正在经历本质性的变化,LinkedIn Talent Insights Report (2023) 显示,过去三年全球数据科学家、AI 专家、机器学习工程师等职位需求增长达 89%,但这类人才的市场供应量只增加了 37%,所以供需失衡愈发严重,并且非技术岗位方面,企业更看重员工的学习适应能力、创造性思维以及处理复杂问题的能力之类的 AI 难以取代的软技能,普华永道全球 CEO 调查(2022)表明,82%的企业领导觉得未来五年企业最紧缺的是兼具技术与人文素养的复合型人才,这种 talent structure 的转变迫使人力资源管理重新界定人才标准并创新人才甄选和培育机制。

1.3 人力资源管理流程的数字化转型

当下数字经济时代,组织若要适应人工智能时代,人力资源管理流程的数字化转型便是关键之举,《2023 年中国人力资源数字化转型调研报告》表明超 75%的中国企业已开展或者打算施行人力资源管理流程的数字化转型,较 2019 年增加了 23 个百分点,这一转型涉及从招聘筛选

至员工离职的全流程生命周期管理,在智能算法、大数据分析云计算技术引进之后,传统的人力资源管理流程被重构成了更敏捷、精准且个性化的数字化流程,具体来说,企业采用了效率可提升大概 40%的 AI 驱动简历筛选系统、学习参与度能提高约 35%的智能化员工培训平台以及使决策准确性提升约 28%的大数据绩效评估系统,这些技术一应用,人力资源管理运营成本就大大降低,平均降了 22%,而且决策的科学性与员工体验也得以提高,还能给组织创造更多价值,不过在这个转型进程里,企业得谨慎对待数据安全、算法公平性还有员工隐私保护这些挑战,才能保证数字化转型健康可持续地推进。

2 人工智能在人力资源管理中的应用现状

2.1 智能招聘系统的应用

人工智能在招聘领域的应用已从简单的关键词匹配发展成全流程智能化解决方案,HRTech 市场研究(2023 年)表明当下全球大概 74%的大型企业与 47%的中小企业在招聘流程里都不同程度地运用了 AI 技术,这些系统借助自然语言处理和机器学习算法分析简历、社交媒体数据以及视频面试表现以达成高效的人岗匹配,就像联合利华使用 HireVueAI 面试系统后初筛时间缩减了 75%,每年节省大概 10 万个小时的人力成本且多元化招聘比例提高了 18%。

算法偏见问题同样困扰着智能招聘系统,就像亚马逊,其 AI 招聘工具因系统性歧视女性候选人而不得不弃用该项目,不过 IBM、微软这些科技巨头正在努力开发“可解释 AI”招聘系统,靠算法透明化和多元数据训练去除潜在偏见,而且研究显示,“人机协作”模式是最有效的智能招聘做法,由 AI 做初步筛选和数据分析,人类招聘专家掌握最终决策权,这样既能提升效率又可避开算法偏见风险。

2.2 人工智能辅助培训与发展

企业培训与发展体系正被人工智能深刻变革着,培训行业协会(ATD)2023 年报告显示,全球已有 62%的大型企业在员工培训里运用 AI 技术,较 2020 年增加了 27 个百分点,由 AI 驱动的自我适应学习系统可依据员工学习行为、能力水平以及职业发展需求自动生成个性化学习路径从而让培训效果得到显著提升,IBM 的 WatsonCareerCoach 系统能分析员工技能缺口与职业兴趣并给每位员工定制专属发展计划,该系统上线后员工学习参与度提高 31%且技能提升速度也加快 24%。

人工智能让培训形式更趋多样且更具沉浸感,因为虚拟现实(VR)、增强现实(AR)与 AI 技术相结合后在高危行业安全培训以及复杂操作技能训练中得以运用,比如沃尔玛用 VR 技术培训超百万名员工,模拟不同场景下的顾客互动和突发情况应对,员工满意度达 94%且知识保留率提升了 15%,预计以后 AI 辅助培训会朝着更智能、

更场景化的方向发展, 凭借“培训-实践-反馈-调整”这种闭环学习系统来提高技能培养的精准度与时效性^[2]。

2.3 智能绩效管理与评估

传统绩效管理被人工智能注入了新元素, 即数据驱动和实时反馈, 持续绩效管理 (CPM) 模式正在取代传统的年度或季度绩效评估, 其靠 AI 技术收集与分析员工日常工作数据并给予即时反馈。Deloitte 2022 年的研究表明, 企业若采用由 AI 支持的持续绩效管理体系, 则员工生产力平均会提升 17%、员工敬业度能提高 25% 且人们对绩效评估公平性的认可度也会增加 31%。

Microsoft 的 Workplace Analytics 工具用于收集员工协作行为数据, 如会议时长、邮件回复速度、知识分享频率等, 基于此构建起一个能识别传统 KPI 难以察觉的“协作价值创造”行为的多维绩效评估模型。而谷歌开发出 OKR (目标与关键成果) 智能追踪系统, 靠 AI 持续监控目标达成状况, 在项目偏离轨道时及时发出预警并智能提供调整方案, 这些系统的共同之处在于将绩效评估从只看重结果转变为注重过程和结果两者, 从单纯依靠主观判断转成把数据与判断相结合, 从而极大地提升了绩效管理的科学性和客观性。

2.4 人工智能在员工关系管理中的应用

在员工关系管理领域, AI 应用正从只能被动回应朝着主动预测的方向转变, 新一代智能化员工体验平台 (EXP) 借助自然语言处理与情感分析技术, 对企业内部通讯、员工调查以及社交媒体数据加以利用, 从而实现对组织氛围和员工情绪变化的实时监测, 而 Microsoft 的 Viva Insights 系统可辨识员工超时工作、会议过多等职业倦怠风险迹象并向管理者给出干预提议, 部署该系统后员工流失率平均降低了 19%。

员工帮助计划 (EAP) 被 AI 驱动着且成效相当显著, 以 LyraHealth 这样的智能心理健康平台为例, 它靠聊天机器人提供全天候心理支持服务并用算法找出最合适专业咨询师, 同时根据员工互动数据不断优化干预策略, 在高盛集团部署该系统之后, 员工心理健康服务使用率从传统 EAP 的 4% 涨到 23%, 员工工作满意度也上升了 16 个百分点, 研究显示, AI 助力的员工关系管理不但能提升员工体验, 还可凭借预测性分析让组织提前察觉与解决像团队冲突、核心人才流失风险之类的问题, 进而维持良好的劳资关系并且减少人力资源管理的不确定性^[3]。

3 人工智能时代人力资源管理的创新发展路径

3.1 构建人机协作的人力资源管理模式

人工智能时代, 人力资源管理正遭受根本性变革冲击, 从传统人员管理迈向人机协作这种新模式, 《中国人力资源管理数字化转型报告 2023》有数据表明, 78.3% 的大型企业在人力资源管理中已引入人工智能技术, 使招聘流程自动化、员工培训智能化以及绩效评估数据化, 人机协作

模式不但是技术工具的应用, 更是管理思维的变化, 要重新界定人和机器在工作里的角色分工与协同机制。

要构建有效的人机协作模式就得明确人工智能与人力资源管理者互补优势关系, 因为人工智能系统能处理像简历筛选、基础培训、考勤管理这类大量重复性、程序化的活, 从而让 HR 专业人员摆脱繁琐事务性工作, 而人力资源管理者则可专心于需情感智能、创造性思维和战略判断的事如企业文化建设、员工关系管理、人才发展战略规划, 并且 2022 年全球人力资源技术投资达 216 亿美元、同比增长 32% 表明市场在积极探索和践行这种趋势。

3.2 打造数据驱动的人力资源决策体系

人工智能时代, 数据驱动成了人力资源管理的核心特征并且构建完善的基于数据的决策体系能使企业从凭经验驱动转变为靠数据驱动, 麦肯锡 2023 年的研究报告表明采用数据驱动决策的企业在人才留存率上平均增加 23%、招聘效率提高 31%、培训投资回报率也提升了 27%, 这一决策体系呀, 不但要依靠数据收集与分析技术, 更要建立起科学的指标体系、数据治理机制以及预测模型才能精准管理人力资源的全生命周期。

员工数据平台、分析工具和决策支持是人力资源数据决策体系的三个关键环节, 企业得先整合招聘、绩效、学习发展、薪酬福利等多渠道的结构化与非结构化数据以形成统一的员工数据湖, 然后用机器学习和预测分析技术挖掘数据背后关联性与预测性的洞见, 例如识别高潜力人才、预测离职风险、优化团队组合之类的事情, 最后把分析结果变成可视化决策支持工具来辅助管理者做出科学决策, 2021—2023 年人力资源分析技术市场规模年均增长率达 18.2% 且到 2025 年预计会达到 90 亿美元, 这体现出数据驱动决策在人力资源管理里的重要地位。

3.3 发展人工智能与人力资源管理融合的新技能

在人工智能时代, 人力资源管理人员被提出新的技能要求, 因为仅凭传统管理知识和经验难以应对技术驱动的变革。世界经济论坛《未来工作技能报告 2023》显示, 70% 人力资源专业人士觉得要提高数据分析能力, 65% 表示得掌握人工智能应用技能, 62% 着重指出需增强数字化思维^[4]。以数据素养、技术应用、数字思维和变革管理为核心能力的“HR 科技人才”能力模型由这些新兴技能构建而成, 从而给人工智能与人力资源管理深度融合提供人才保障。

人工智能时代的人力资源新技能体系构建需多方协同, 企业要先建立基于混合学习方式的数字化培训计划以提升现有 HR 团队的技术应用能力, 而高校和职业教育机构得更新人力资源管理课程体系并增添数据分析、人工智能应用等方面内容, 行业协会也可建立专业认证体系来明确人工智能时代人力资源管理的能力标准, 德勤 2022 年人力资源趋势调查表明, 58% 的企业已开始重构人力资源

部门架构且设立了像 HR 数据分析师、HR 技术专家这样的新型岗位,这体现出人力资源管理职能朝着数据和技术融合发展的方向迈进。

3.4 建立人工智能伦理与人力资源管理的平衡机制

人工智能在人力资源管理中应用得越深入,伦理问题如算法歧视、侵犯数据隐私、缺乏决策透明度就越发突显出来,并且 2023 年盖洛普全球员工调查显示,有 67% 的员工担心人工智能技术会让职场出现不公平现象,还有 53% 的员工对个人数据被过度收集和使用感到忧虑,所以建立人工智能伦理和人力资源管理之间的平衡机制,不只是法律合规方面的要求,更是维护企业声誉以及员工信任的关键所在。

构建平衡机制需从三个维度入手,一是制定人工智能伦理准则以明确算法在招聘、绩效评估等环节应用的边界与原则,二是建立涵盖算法透明度、解释性和可问责性的人工智能决策监督机制,三是加强员工参与和知情权保障,让员工知晓并认同自身数据的收集与使用方式。哈佛商学院 2022 年的研究表明,施行人工智能伦理治理的企业在员工信任度上较于同行高 34% 且人才吸引力提升了 29%。全球数据保护法规愈发严格,在此情况下建立伦理与管理的平衡机制不但是企业的道德担当,也成为了企业竞争力的关键部分^[5]。

4 结论

在人工智能时代,人力资源管理面临前所未有的机遇和挑战并促使自身从传统的行政支持功能迈向战略价值

创造,本研究提出该时代人力资源管理的创新发展路径即构建人机协作管理模式、打造数据驱动决策体系、发展新技能融合、建立伦理与管理平衡机制,这些创新路径不但要技术应用层面有变革且得全面升级管理理念、组织结构和专业能力,在人工智能技术不断发展下,人力资源管理会进入更智能、更个性、更人性的新阶段从而达成“以人为本,技术赋能”的管理理念,以后人力资源管理的成功不再只是智能工具的简单应用而是构建人和技术协同的生态系统以释放人的创造力和组织活力进而为企业和个人创造更多价值。

【参考文献】

- [1]王晶慧.人工智能时代律师职业发展的实然困囿与应然路径——以发展新质生产力为视角[J].现代商贸工业,2025(3):133-137.
- [2]周华.浅析化工企业人力资源管理的创新路径[J].化学工程,2024(1):117-118.
- [3]魏浩.人工智能时代企业人力资源精准化管理的路径探究[J].全国流通经济,2024(24):120-123.
- [4]王秀华.数字化时代人力资源管理模式的创新路径研究[J].现代商业研究,2024(20):142-144.
- [5]李炜.人工智能时代企业人力资源管理创新的思考[J].商场现代化,2024(9):112-114.

作者简介:彭昌芬(1983.1—),单位名称:中经城投建设集团四川有限公司,毕业学校和专业:四川大学(工商管理)。