

TÁC ĐỘNG CỦA TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

● VŨ THỊ THANH HƯƠNG

TÓM TẮT:

Trong giai đoạn phát triển nền kinh tế số hiện nay, ứng dụng của trí tuệ nhân tạo (AI - Artificial Intelligence) đang được quan tâm trong hầu hết các ngành nghề. Quản trị nguồn nhân lực (HRM - Human Resource Management) cũng không nằm ngoài xu thế ứng dụng công nghệ hiện đại này. Các doanh nghiệp triển khai những giải pháp ứng dụng AI vào quy trình quản trị nguồn nhân lực nhằm mục đích cải thiện chức năng nhân sự và tối ưu quá trình tuyển dụng. Bài viết này tập trung phân tích một số tác động của AI mang lại hiệu quả trong việc tuyển dụng, tối ưu hóa quy trình và tự động hóa công việc quản trị nguồn nhân lực.

Từ khóa: trí tuệ nhân tạo, AI, quản trị nguồn nhân lực, kinh tế số.

1. Vai trò của trí tuệ nhân tạo trong quản trị nguồn nhân lực

Vào năm 1955, thuật ngữ “Trí tuệ nhân tạo” đã được đưa ra trong hội nghị học thuật đầu tiên về chủ đề này tại Trường Đại học Dartmouth (Hoa Kỳ), do Minsky và McCarthy tổ chức. Ở đây, McCarthy đã đề xuất tên gọi “Artificial intelligence”. Trong hội nghị có các chuyên gia đến từ nhiều trường đại học và công ty khác nhau như Carnegie Mellon University, Massachusetts Institute of Technology và IBM. Từ đó, khái niệm “Trí tuệ nhân tạo” ngày càng được sử dụng rộng rãi. Trong một vài năm sau đó, những nghiên cứu về trí tuệ nhân tạo đạt được thành công vượt bậc. Nhưng đến thập niên 70, sự phát triển của lĩnh vực AI bị chậm lại, các nhà nghiên cứu nhận ra rằng việc xử lý những vấn đề phức

tạp khi sử dụng AI đã bị thất bại. Lý do chính của việc này là do khả năng tính toán của máy tính không đủ mạnh để tính toán các dữ liệu lớn, phức tạp phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Đến thế kỷ XXI, với sự ra đời của Học sâu (Deep Learning) và Mạng Nơ-ron (Neural Network) đã giải quyết được các vấn đề phức tạp, như: nhận diện hình ảnh, xử lý ngôn ngữ tự nhiên, đánh dấu sự phát triển mạnh mẽ của AI. Xu hướng trong ngành nhân sự hiện nay là ứng dụng công nghệ để xây dựng nguồn nhân lực số. AI được sử dụng trong quá trình tiếp cận, đánh giá và sàng lọc ứng viên một cách tự động để tiết kiệm thời gian một cách tối nhất, đồng thời loại bỏ sai sót và định kiến cá nhân. Công nghệ AI trong ngành nhân sự hoạt động giống như bộ óc phân tích của con người, nhưng có quy mô và tốc độ tốt hơn con người

hiều lần. Trong định nghĩa của Schemerhorn (2001), quản trị nguồn nhân lực là cách công ty có thể đạt được và phát triển lực lượng lao động giúp đạt được mục tiêu, sứ mệnh, tầm nhìn. Theo một định nghĩa khác của Storey (2004), quản trị nguồn nhân lực được hiểu là một cách tiếp cận để quản lý nhân viên, với mục đích duy trì một lực lượng lao động vừa có năng lực vừa có trình độ kỹ thuật, mang lại cho tổ chức lợi thế cạnh tranh. Đối với mục đích của nghiên cứu này, quản trị nguồn nhân lực sẽ được định nghĩa là quá trình có được và duy trì các kỹ năng, năng lực và năng lực mới trong một tổ chức, thông qua lực lượng lao động bằng các phương tiện của các kỹ thuật quản lý khác nhau. AI đã giúp ích rất nhiều trong việc cải thiện bộ phận quản trị nguồn nhân lực, thông qua việc sử dụng các thuật toán được lập trình sẵn để đưa ra các quyết định trong thời gian thực, cũng như các phương pháp tính toán hiệu quả. Một nghiên cứu của Eightfold cho thấy rằng, các nhân viên nhân sự sử dụng phần mềm AI thực hiện các công việc hành chính hiệu quả hơn 19% so với các phòng ban không sử dụng. Với thời gian tiết kiệm được, các chuyên gia nhân sự có thể dành nhiều năng lượng hơn cho việc hoạch định chiến lược ở cấp tổ chức. Trí tuệ nhân tạo cung cấp rất nhiều ứng dụng có tác động tích cực trong lĩnh vực quản trị nhân sự, cụ thể như sau:

- *Thu hút và tuyển dụng nhân tài:*

Khảo sát trên Global Human Capital Trends vào năm 2019 của Deloitte cho thấy chỉ 6% người được hỏi đã trả lời công ty của họ có quy trình tuyển dụng tốt, trong khi 81% cho rằng quy trình tổ chức của họ là vừa đủ đạt tiêu chuẩn hoặc thấp hơn tiêu chuẩn quy định. Thu hút nhân tài là một nhiệm vụ rất quan trọng của bộ phận nhân sự, vì việc đưa những cá nhân tài năng vào nhóm sẽ dẫn đến sự phát triển tiềm năng của công ty. Ứng dụng nổi bật nhất của trí tuệ nhân tạo trong lĩnh vực nhân sự là có thể được sử dụng trong việc thu hút nhân tài. Từ việc sàng lọc người nộp đơn ứng tuyển đến duy trì cơ sở dữ liệu, sắp xếp các cuộc phỏng vấn, giải quyết và giải đáp các thắc mắc của người ứng tuyển. AI đã giúp làm giảm đáng kể quy trình và thời gian tuyển dụng, cho phép

nhóm nhân sự tập trung vào các nhiệm vụ thiết yếu hơn như tìm nguồn cung ứng, tiếp thị tuyển dụng và các hoạt động khác. Công nghệ AI có thể hợp lý hóa các quy trình ứng dụng bằng cách thiết kế các biểu mẫu thân thiện với người dùng hơn, giúp giảm số lượng đơn xin ứng tuyển bị loại. Việc tuyển dụng có sự hỗ trợ của AI sẽ hỗ trợ việc lựa chọn một ứng viên đáp ứng phần lớn các tiêu chuẩn của công ty. Nhờ đó, thủ tục sàng lọc đơn giản, nhanh chóng. Các ứng viên có tiềm năng cao hơn được truy tìm và giao tiếp thông qua chatbot. Các chatbot tự động này xử lý các nhân viên mới được tuyển dụng và giao cho họ công việc theo vị trí trong hồ sơ. Nó sẽ chọn một cá nhân tốt nhất và xứng đáng nhất phù hợp chính xác với mô tả công việc. Do đó, những ứng viên xuất sắc nhất sẽ được đăng ký phỏng vấn tuyển dụng. Trí tuệ nhân tạo có tiềm năng thực hiện trải nghiệm của nhân viên theo nhiều cách khác nhau, từ tuyển dụng đến quản lý nhân tài bằng cách xử lý một lượng lớn dữ liệu nhanh chóng và chính xác. Ngoài ra, AI đóng một vai trò quan trọng trong việc tái khám phá ứng viên. Bằng cách duy trì cơ sở dữ liệu về những người nộp đơn trong quá khứ, công nghệ AI có thể phân tích nhóm ứng viên hiện có và xác định những người phù hợp nhất cho các vai trò mới. Thay vì tốn thời gian và nguồn lực để tìm kiếm tài năng mới, các chuyên gia nhân sự có thể sử dụng công nghệ này để xác định nhân viên đủ tiêu chuẩn nhanh chóng và dễ dàng hơn. Theo Mondal, công ty đã sử dụng phần mềm trí tuệ nhân tạo để tuyển dụng sẽ giảm 71% chi phí tuyển dụng và tăng gấp 3 lần hiệu quả tuyển dụng (Denise, 2017).

- *Định hướng tuyển dụng:*

Sau khi tuyển dụng các cá nhân đủ điều kiện, các hệ thống hợp nhất dựa trên trí tuệ nhân tạo sẽ huấn luyện các nhân viên mới được tuyển dụng về kiến thức và quy tắc của công ty. Nhân viên mới sẽ nhận được tất cả thông tin cần thiết, chẳng hạn như dữ liệu hồ sơ công việc, quy định kinh doanh, phân công nhiệm vụ, thông tin thành viên trong nhóm,... thông qua ứng dụng di động hoặc thông tin có cấu trúc trên máy tính xách tay của họ. Các ứng viên trải qua một quá trình tập sự

được tổ chức tốt và có đầy đủ thông tin sẽ có nhiều khả năng ở lại lâu dài với công ty. Có rất nhiều câu hỏi mà người tuyển dụng có thể đặt ra và trí tuệ nhân tạo dành cho nhân sự sẽ trả lời tất cả chúng để nhân viên không phải làm điều đó theo cách thủ công.

● *Đào tạo:*

Nhân viên sẽ có thể tự học và tự đào tạo tùy vào nhu cầu khi sử dụng các dịch vụ phát triển trí tuệ nhân tạo. AI cũng sẽ hỗ trợ họ cập nhật thông tin bằng cách cung cấp thông tin về các công nghệ hiện tại và tiến bộ phần mềm trong ngành nghề. Bằng cách đánh giá các giấy tờ và bài kiểm tra, trí tuệ nhân tạo sẽ tự động hiểu và chỉ định đào tạo phù hợp cho nhân viên. Bộ kỹ năng liên quan sẽ được cung cấp dựa trên mô tả công việc của nhân viên để cải thiện năng lực. Trí tuệ nhân tạo trong công nghệ nhân sự có thể đánh giá dữ liệu và thông báo cho nhóm nhân sự về nhu cầu đào tạo của nhân viên. Kỹ thuật thông minh này sẽ nâng cao năng suất và trí não của nhân viên, cũng như đào tạo họ nhanh chóng và hiệu quả hơn.

● *Nâng cao kinh nghiệm của nhân viên:*

AI có thể được tích hợp một cách hiệu quả trong suốt vòng đời làm việc của nhân viên, từ tuyển dụng và giới thiệu thông qua việc cung cấp dịch vụ nhân sự và đánh giá sự nghiệp, các trải nghiệm của nhân viên đều được cá nhân hóa. Các bộ phận nhân sự có thể đánh giá sự tham gia của nhân viên và sự hài lòng trong công việc một cách chính xác với các bảng câu hỏi được điều chỉnh và các chương trình ghi nhận quá trình làm việc của nhân viên.

● *Phát triển khả năng lãnh đạo:*

AI hỗ trợ và phát triển các nhân viên, cải thiện kỹ thuật làm việc của các trưởng nhóm và trưởng dự án trong một công ty. AI sẽ đánh giá cấu trúc các đặc điểm của nhà lãnh đạo bằng cách đặt câu hỏi cho các thành viên trong các nhóm riêng biệt và sẽ cung cấp cho họ những kỹ năng mà họ thiếu, hoặc những đặc điểm cần để thích nghi. Bằng cách nhìn vào bảng báo cáo, các nhà lãnh đạo có thể tự phân tích và nâng cao bộ kỹ năng của bản thân theo yêu cầu của nơi làm việc.

2. Các khuyến nghị ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong quản trị nguồn nhân lực

Thứ nhất, công ty lập kế hoạch chiến lược nguồn nhân lực sử dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo như một công cụ hỗ trợ hệ thống ra quyết định. Các công nghệ như khai thác dữ liệu và khám phá tri thức được sử dụng để thu thập thông tin toàn cầu, kết hợp với thông tin bên trong và bên ngoài hiện có. Sau khi tổng hợp thông tin, công ty có thể hiểu được tính hợp lý hiện tại của tình hình nguồn nhân lực và dự báo, đánh giá và điều chỉnh cách quản lý trong tương lai.

Thứ hai, trong quy trình tuyển dụng bao gồm xem xét, sàng lọc hồ sơ, phỏng vấn ứng viên vào các vị trí phù hợp, cần sử dụng trí tuệ nhân tạo để tự động hóa các nhiệm vụ tuyển dụng, tự động sàng lọc các ứng viên và giảm sự thiên vị. AI tìm hiểu năng lực của những nhân viên thành công ở một vị trí cụ thể và áp dụng kiến thức này để lựa chọn ứng viên đủ tiêu chuẩn và cho điểm và xếp hạng ứng viên. Đầu tiên, nhận dạng ký tự quang học (OCR - Optical Character Recognition) được sử dụng để xác định sơ yếu lý lịch trên giấy và ảnh, hoặc sử dụng phương pháp dữ liệu lớn để lọc sơ yếu lý lịch điện tử, phân tích sơ yếu lý lịch, kết hợp các đặc điểm của sơ yếu lý lịch và kỹ thuật trích xuất thông tin văn bản, thông qua đối sánh, phân tích tương quan và phân tích thống kê. Cơ sở dữ liệu có thể được chuyển đổi thành một sơ yếu lý lịch có cấu trúc trong vài giây và gửi lý lịch của ứng viên đến công ty một cách chính xác và nhanh chóng.

Thứ ba, chú trọng đến quản lý mối quan hệ giữa các nhân viên trong công ty. Quản lý quan hệ người lao động bao gồm văn hóa doanh nghiệp và quan hệ lao động, điều phối mối quan hệ giữa người sử dụng lao động và người lao động. Về quản lý quan hệ lao động và quản lý giao tiếp, trí tuệ nhân tạo có thể được sử dụng như một hệ thống phụ trợ để giải quyết nhiều khuôn mẫu quy trình phức tạp, thực hiện các nhiệm vụ quản lý và đóng vai trò là người trợ lý và nhà tư vấn. Trợ lý chủ yếu hỗ trợ người quản lý và nhóm, chẳng hạn như ghi lại, lập lịch, báo cáo hoặc duy trì thể điểm. Các ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong lĩnh vực này bao gồm "Hệ thống trợ lý ảo", tổ chức các cuộc

hợp bằng đọc và soạn email, điều phối người tham gia và quản lý lịch. Trong quá trình này, các hệ thống thông minh sẽ nâng cao dần kiến thức liên quan và mở rộng lĩnh vực phục vụ bằng cách tiếp thu kinh nghiệm của bản thân và đồng nghiệp. Các hệ thống này mở rộng định nghĩa về trí tuệ nhân tạo tại nơi làm việc và trở thành cái gọi là "hệ thống cố vấn".

Thứ tư, triển khai trí tuệ nhân tạo trong quản lý nhân sự cần lưu ý đến một số yếu tố:

- Để có kết quả AI thành công, dữ liệu thời gian thực và đáng tin cậy là rất quan trọng. Vì vậy, điều phải có được dữ liệu chính xác trước tiên, và sau đó đảm bảo rằng mục tiêu đầu ra rõ ràng.

- Hệ sinh thái AI không giống bất kỳ môi trường công nghệ thông tin nào khác. Việc thực hiện đòi hỏi một số tài năng và kỹ thuật nhất định. Nhóm nhân sự phải đảm bảo thu thập các nguồn dữ liệu thích hợp, làm sạch dữ liệu và quản lý dữ liệu phù hợp.

- Hiểu và biết những thông tin chi tiết cần định hướng là rất quan trọng. Do đó, cần có sự rõ ràng và hướng dẫn về cách nhận ra các mô hình thích hợp để nghiên cứu và thực hiện.

- Dựa trên các thuật toán được cung cấp vào hệ thống, AI có thể tạo ra kết quả chính xác và không thiên vị. Công ty phải đảm bảo tính chính xác của dữ liệu và AI sẽ chỉ làm những gì người dùng muốn nó làm, nó không thể tự mình đưa ra quyết định.

Thứ năm, ngoài những cải tiến đối với quy trình tuyển dụng, các chuyên gia nhân sự cũng có thể sử dụng trí tuệ nhân tạo để tăng cường khả năng di chuyển nội bộ và giữ chân nhân viên. Thông qua các cuộc khảo sát phản hồi được cá nhân hóa và hệ thống ghi nhận nhân viên, các bộ phận nhân sự có thể đánh giá mức độ tham gia của nhân viên và sự hài lòng trong công việc ngày nay một cách chính xác. Điều này cực kỳ có lợi khi xem xét tầm quan trọng của việc hiểu nhu cầu tổng thể của

nhân viên. Theo một báo cáo gần đây từ Human Resources Professional Association, một số phần mềm AI có thể đánh giá các chỉ số chính về sự thành công của nhân viên để xác định những người cần được thăng chức, do đó thúc đẩy sự điều chuyển nhân sự nội bộ. Nhờ vậy, các công ty giảm đáng kể chi phí thu hút nhân tài và tăng tỷ lệ giữ chân nhân viên. Tuy nhiên, công nghệ này không chỉ giới hạn trong việc xác định các cơ hội để thúc đẩy từ bên trong, nó cũng có thể dự đoán ai trong nhóm nhân viên có nhiều khả năng bỏ việc nhất. Thông tin này cho phép các chuyên gia nhân sự triển khai có kế hoạch quản trị làm giảm mức độ bỏ việc của nhân viên một cách chiến lược.

3. Kết luận

Hầu hết các lĩnh vực trong cuộc sống ngày nay (giải trí, giáo dục, tài chính, kinh doanh, sản xuất,...) đều đã, đang và sẽ tiếp tục ứng dụng AI. Khả năng lưu trữ, xử lý và phân tích khối lượng dữ liệu khổng lồ của AI là điểm nổi bật mà AI hỗ trợ cho mọi lĩnh vực. Đặc biệt, năng lực dự báo tương lai của AI cao đem lại hiệu suất công việc tăng lên đáng kể với thời gian nhanh hơn, chi phí thấp hơn, quản trị rủi ro hiệu quả, mức độ chủ động cũng được nâng cao. Trí tuệ nhân tạo có thể hỗ trợ bộ phận quản trị nhân sự ở rất nhiều mảng như sàng lọc, tuyển chọn ứng viên; đào tạo và phát triển, đánh giá, tư vấn nhân viên,... dưới các hình thức như trợ lý ảo, ứng dụng chatbot, phân tích dữ liệu lớn (big data),... Tuy nhiên, khi ứng dụng AI, các doanh nghiệp cần xem xét những yếu tố như chiến lược của doanh nghiệp, giá trị thật của AI đối với doanh nghiệp. AI đã góp phần thay đổi diện mạo của ngành nhân sự nói riêng và trở thành nguồn tài nguyên quý giá cho mọi lĩnh vực nói chung. Trong tương lai, trí tuệ nhân tạo sẽ được áp dụng nhiều hơn, không chỉ đơn thuần dừng lại ở một công cụ hỗ trợ, mà còn hướng đến việc đề xuất và thực hiện các giải pháp nhân sự mới ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Trần Kim Dung (2018). *Quản trị nguồn nhân lực*. Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Lưu Vĩnh Toàn (2019). Chuyển đổi số: Quá trình chuyển mình của doanh nghiệp. *Tạp chí Tia Sáng*.
3. Tredinnick, L. (2017). Artificial Intelligence and professional roles. *Business Information Review*.
4. Cavanillas, J.M., Curry, E., & Wahlster, W. (Eds). (2016). *New Horizons for Data-Driven Economy: A Roadmap for Usage and Exploitation of Big Data in Europe*. Berlin, Germany: Springer.
5. David L Pool, Alan K Mackworth. (2017). *Artificial Intelligence foundations of computational agents, 2nd edition*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.
6. Website: <https://www.analyticssteps.com/blogs/what-role-ai-human-resource-management>;
<https://www.oracle.com/corporate/pressrelease/robots-at-work-101519.html>

Ngày nhận bài: 9/3/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 5/4/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/4/2022

Thông tin tác giả:

ThS. VŨ THỊ THANH HƯƠNG

Trường Đại học Tài chính - Marketing

IMPACTS OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE ON HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

● Master. **VU THI THANH HUONG**

University of Finance and Marketing

ABSTRACT:

In the current stage of digital economy development, the application of artificial intelligence (AI) is being interested in most industries. The field of Human Resource Management (HRM) has also used AI-based applications. AI-based applications help enterprises to improve the HRM functions and optimize the recruitment process. This paper analyzes some impacts of AI on the recruitment process, the optimization process, and the HR automation.

Keywords: artificial intelligence, AI, human resource management, digital economy.