

数字化转型中 AI 破除企业人才管理痛点与发展对策

唐倩倩^{1*}

(¹ 广州理工学院 工商管理学院, 广东 广州 510145)

摘要: 数字化转型进程中, 传统的人才管理过程繁杂、决策带有很强的主观性, 又存在着资源的不均衡分配, 这些都成为妨碍企业高效发展的重大障碍。人工智能技术为解决这些问题提供系统的解决方案, 可以渗透到招聘、培训、绩效管理等人才管理全过程之中, 并且能带来管理效率的提高以及决策质量的提高。本文从实践角度出发, 提出建立科学项目评估机制、绘制人机协同画布、实行渐进式迭代方法、塑造风险防范体系、孕育匹配组织文化的五个落地方案, 给企业推进 AI 人才管理转型, 塑造现代化人才管理体系给予可操作的参照。

关键词: 数字化转型; 人工智能; 人才管理; 人机协同

DOI: <https://doi.org/10.71411/jyyjx.2026.v1i7.1653>

AI for Talent Management Pain Points and Development Strategies amid Digital Transformation

Tang Qianqian^{1*}

(¹ Guangzhou Institute of Science and Technology, college of business administration, GuangZhou, Guangdong, 510145, China)

Abstract: Against the backdrop of digital transformation, traditional talent management is beset by cumbersome procedures, highly subjective decision-making, and inequitable resource distribution, which pose prominent obstacles to organizational efficiency and long-term development. Artificial intelligence (AI) delivers systematic solutions to the aforementioned dilemmas. Embedded throughout the core modules of talent management—including recruitment, employee training, and performance evaluation—AI effectively boosts management efficiency and optimizes the quality of managerial decisions. From a practical standpoint, this study puts forward five feasible strategies for enterprises to promote AI-driven talent management transformation and construct a modern talent governance system. Specifically, firms should formulate a scientific project appraisal mechanism, build a human-machine collaboration canvas, adopt a phased and iterative implementation mode, establish a comprehensive risk prevention and control system, and foster an organizational culture aligned with digital transformation. The research outcomes can serve as actionable references for organizations advancing intelligent refo-

基金项目: 广州理工学院 2024 年国家级、省部级培育项目《VUCA 环境下企业人力资源管理数字化转型提升组织韧性路径研究》(项目编号: 2024gjp021); 广东省高教厅人才培养专项项目《人力资源猎头特色班》(项目编号: 粤教高函[2024]30 号-415)

作者简介: 唐倩倩 (1987-), 女, 湖北仙桃, 硕士, 研究方向: 人力资源管理

通讯作者: 唐倩倩, 通讯邮箱: 275335324@qq.com

rm in talent management and establishing a modern talent management system.

Keywords: Digital transformation; Artificial intelligence; Talent management; Human—machine collaboration

引言

在数字化转型浪潮席卷各行各业的今天，现代企业正经历从业务模式向组织生态的深度重构，而企业人才管理逐渐成为这项变革中无法回避的重要一环，企业人才管理数字化转型已成为关于企业生存与发展的必修课题。传统的人力资源模式面临复杂挑战，招聘难以精准匹配、培训缺乏个性化、绩效评估无法体现人才效等。一方面是高技能人才供给不足的结构性短缺，另一方面的内部潜能未能充分挖掘的系统性浪费，然而，人工智能的迅猛发展，为破解这些长期以来的人才难题提供了全新可能。在数字化转型背景下，AI 精准嵌入企业人才管理中的关键痛点，从智能甄选、个性化培养到生态化激励，系统赋能人才管理变革，助力企业构建与数字化战略同频共振的人才体系，真正实现“人”与“数”的共赢，释放组织进化新动能。

1 AI 技术破解人才管理全流程核心痛点

传统人才管理模式正面临着效率低下、主观性强、难以规模化等固有瓶颈。人工智能技术的引入，可以助力企业破解这些长期困扰企业的核心痛点。

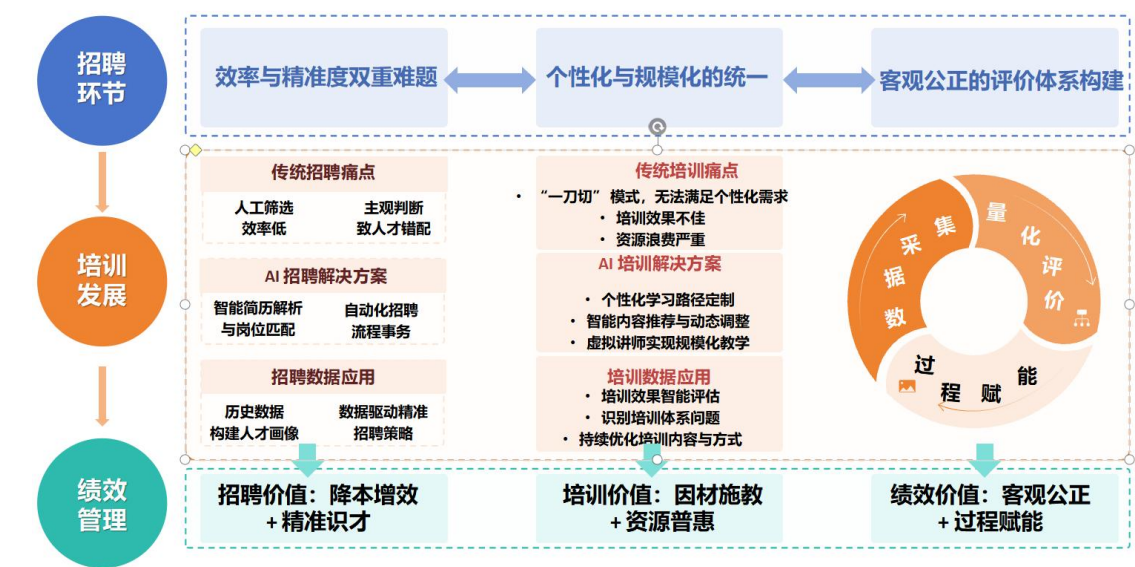


图 1（图片来源本研究） AI 技术破解人才管理全流程核心痛点流程

1.1 招聘环节：解决效率与精准度双重难题

传统的招聘方式中，HR 要花费大量的时间和精力去筛选简历、安排面试、沟通入职，效率低下并且容易因为主观判断造成人才的错配。AI 技术可以改变这样的局面，它依靠自然语言处理来自动解析简历，从中提炼出重要信息并精准对应岗位，从而加快筛选速度。AI 可以自动安排面试预约、提醒面试者、发出入职须知这些重复的工作，使 HR 从繁杂的事务中脱离出来，把主要精力放在候选人的评价以及文化契合度判断上。另外 AI 可以分析历史的招聘数据，找到优秀的候选人共有的特征来构建人才画像，从而给企业的招聘策略提供数据支持。

1.2 培训发展：实现个性化与规模化的统一

传统的培训存在一刀切的情况，不能满足员工不同的学习需要，造成培训效果不好，资源被浪费的现象。根据员工岗位要求、能力缺陷、学习爱好等信息来为每一位员工制订出一条符合他们自身特点的学习途径和培训计划。利用智能推荐算法，AI 可以自行推送出最合适的课程，同时可以随时查看学习的进程并且按照学习效果来调节培训方案。AI 虚拟讲师提供服务工作无时不在，无界不限，员工在学习阶段出现的问题都能够及时得到解答，使良好的教育资源得以全面覆盖到所有的员工上。另外，AI 可以利用培训数据来评价培训的效果，找出培训体系的不足之处，给企业改进培训内容、方式给予依照^[1]。

1.3 绩效管理：构建客观公正的评价体系

传统的绩效考核大多依靠上级的主观评价，受个人偏见、晕轮效应等的影响，使评价的结果不是很客观公正，从而造成员工的不信任。AI 技术可以对员工的工作表现、任务完成情况、团队协作贡献等各方面信息进行全方位的收集，并且可以保留其整个数据生命周期内的所有信息。使用大数据分析技术可以自动地对员工的绩效数据进行计算处理，然后根据结果给出客观的员工绩效报告，剔除个人主观因素造成的后果。另外 AI 可以对员工的工作状态实施实时监测，第一时间发现员工在工作当中出现的各种问题、困难，从而给管理者提供建设性的意见，使得绩效考评由“事后评价”变成“过程管理”。

2 企业 AI 人才管理落地的实施路径与发展对策

尽管 AI 技术在人才管理各环节展现出巨大潜力，但技术落地并非一蹴而就。企业需要从战略高度出发，系统规划实施路径，科学应对潜在风险，方能真正将 AI 能力转化为组织竞争力。基于此，以下从项目评估、人机协同、迭代推进、风险防控、文化培育五个维度，提出企业推进 AI 人才管理转型的具体对策。

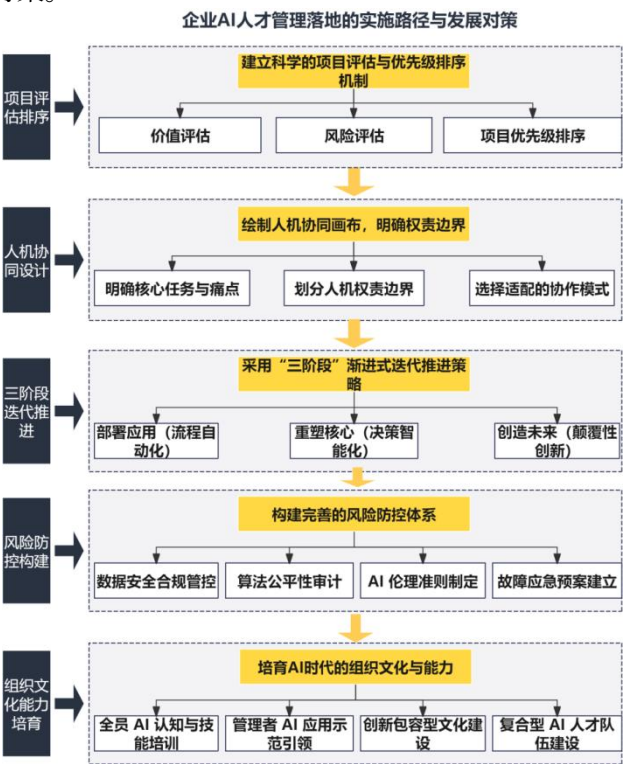


图 2（图片来源本研究） 企业 AI 人才管理落地的实施路径和发展对策技术路线

2.1 建立科学的项目评估与优先级排序机制

企业引入人工智能技术开展人才管理转型时,不能盲目跟风,应该创建起系统的项目评价体系,对各个 AI 应用场景展开全方位的价值和风险评判。价值评估是从商业价值和实施难易度两个角度来进行评价,商业价值评估的场景可以带来效率提升、成本削减这些好处,实施难度评定考察的数据可获取性以及搜集成本等要素。风险评估重视合规和伦理、业务中断、声誉等风险,高风险、无法化解的项目应予否定。企业按照评价结果来确定项目的优先次序,先做那些有较高价值、较低难度的项目,以获得实践经验并证明自身的能力^[2]。

2.2 绘制人机协同画布,明确权责边界

人工智能人才管理的本质并不是把人工智能完全取代人类,而是使人工智能和人类共同工作、互相补充。企业需要画出人机协同的画布,在人才管理各个流程里确定好人工智能以及人各自所扮演的角色和分工。人机协同画布要以核心任务、主要问题、人机协作环节设计、需要的 AI 能力和成熟度、合作模式的选择、选择的理由六个方面来展开。企业在设计之初,应该先明确人才管理的工作任务和目前所遇到的主要问题,根据这些问题确定 AI 转型的方向,也就是确定“AI 做的是什么”,“人做的是什么”。一般来说,重复性强、标准性高、流程化的任务应该交给人工智能去完成,而需要依靠人性判断、情感交流、战略思考的任务则应该交由人类来做。企业根据自身的业务场景复杂程度、数据是否容易获取以及组织文化接受程度等因素,来选择适合自己的协作方式,保证人机协作的顺利进行。

2.3 采用“三阶段”渐进式迭代推进策略

AI 人才管理转型不是一次性的项目,而是一个持续迭代、不断优化过程。企业应该采取的是三阶段的渐进式推进方法,逐步地将 AI 技术应用于人才管理中。第一阶段为部署应用阶段,企业可以直接采用现成的 SaaS 工具或者 API 对现有的工作流程进行快速的数字化、自动化,使员工很快感觉到 AI 带来的便利和价值。第二阶段是重塑核心阶段,在第一阶段的基础上,企业应该对核心业务流程进行优化,提高效率,将 AI 预测模型嵌入人才管理的核心环节中,从流程自动化向决策智能化转变。第三阶段为创造未来阶段,企业在前两个阶段打下的坚实数据和能力的基础上,用人工智能开创新的产品、服务或者商业模式,完成真正的颠覆性创新。每个阶段的企业都应该确定具体可测量的目标,并用数据来评价项目真实的价值。

2.4 构建完善的风险防控体系

人工智能技术给企业的人才管理工作带来了巨大的价值,但是同时也产生了许多新的风险和问题。企业要创建完备的风险防范体系,对可能产生的各类风险进行识别、评定并加以处理。数据安全上企业要建立严格的制度,加强对员工个人信息的管控,保证数据收集、存储、使用以及传递等方面都遵照有关法律法规的规定。企业在使用人工智能算法时要对算法的公平性进行审计,防止因为算法存在偏见而造成人才选择上的不公平,保证人才管理决策的公平性^[3]。从伦理角度来说,企业应该制订出详细的 AI 伦理准则,在人才管理领域使用 AI 技术时,不能发生侵犯员工隐私、侵害员工权益的情况。企业还要建立应急体系,应对 AI 系统出现故障、出现问题等事件的时候,保证业务正常运转。

2.5 培育 AI 时代的组织文化与能力

AI 人才管理转型的成功需要有相适应的组织文化以及能力。企业要对全体员工开展全面的 AI 知识普及活动,改善员工对 AI 的认识和接受态度,消除员工对 AI 的恐惧和抵制情绪;企业负责人要积极投身到 AI 的应用中来,促使企业的数字化转型进程加快。另外还要提倡敢于创新、

鼓励失败的文化，在企业内部营造出一个尊重创新、勇于承担失败的氛围，从而激发员工对新技术的探索欲望。另外加强人工智能人才队伍的建设，引进和培养复合型人才，给转型提供人才支持。在数字化转型之下，人工智能改变了企业的人才管理方式。企业要抓住机遇，依靠科学评估、人机协同设计、迭代推进、风险防控和组织文化能力培育来达成 AI 在人才管理全流程的深度应用，破解传统痛点瓶颈，创建起高效智能人性化的员工管理组织体系，给企业的发展赋予人才保障和智力支撑^[4]。

3 企业 AI 人才管理转型的实施保障

3.1 组织保障——设立数字化人才运营职能，重塑责任主体

传统人力资源部门面对数据驱动下的算法建模、标签体系建设与场景落地，需要增设或重组相关职能，例如成立“人才数据分析组”或“智能运营中心”等，由人力资源专家、数据工程师及业务骨干组成团队。团队以梳理人才管理指标库、维护人才画像维度、监控 AI 模型偏差与效果、输出人效分析报告等为核心职能业务。与此同时，还应明确业务部门在数据采集与反馈中的主体责任，只有让用人部门参与到人才标签的验证与优化中，AI 的输出才能发挥实际作用。此外，还可以考虑信息部门与人力资源部门之间建立数据接口与协同机制，确保员工行为数据合规、顺畅地接入人才决策系统。

3.2 文化保障——培育人机协同的决策文化，降低 AI 抵触心理

技术变革及失业率等外部环境的剧烈变化极易诱发员工不安全感^[5]。AI 的引入可能会引发员工或管理层的双重不安。其中，员工担心被监控或被替代，管理者担心失去判断自主权，其关键在于明确 AI 并非管理行程中的驾驶员。因此，企业应通过制度化的沟通与示范，塑造“人机互信、数据辅助”的决策文化。例如，在绩效面谈中公开 AI 提供的工作饱和度、技能成长曲线等参考数据，但保留管理者调整权；在职务晋升评估中展示 AI 推荐的理由链路，同时允许候选人补充非结构化信息等。同时，为管理者提供 AI 素养培训，使其理解算法的基本原理与边界，为 AI 信息的采信和质疑提供信心；为员工提供信息的查阅权限与数据修正渠道等，让 AI 工具从被动考核设备转变为主动发展助手，从而降低抵触情绪，提升 AI 的接纳度。

3.3 机制保障——建立动态优化与伦理合规的闭环模式

随着业务的动态变化，AI 模型的准确性也会随之降低，人才管理的伦理风险也需要提前防范。因此，企业必须构建两项核心机制。一是动态优化机制，以人才招聘为例，需要定期对招聘匹配模型、离职预警模型等进行效果复盘，利用新积累的人岗数据调整特征权重，避免模型旧化降低准确性，同时，设置 AB 测试环境，对同类人才决策同时启用新旧模型，比对实际录用后的绩效表现，通过数据驱动模型升级；二是伦理合规机制，关于员工个人信息应明确禁止用于 AI 评估，对所有自动化人才决策保留人工审核通道，定期做好算法偏见检测，例如，招聘模型是否对特定年龄、性别或毕业院校产生系统性偏差等。可以考虑由法务部门，联合人力资源与数据团队共同制定《企业人才智能管理伦理准则》。

4 结语

数字化转型之下，AI 技术正对企业的人员管理进行改变，让其从原来的依靠经验管理变为更加重视数据分析与战略支撑，并且朝着个性化服务的方向前进。企业要保持“以人为本”的理念，不能把人工智能当作技术的附庸来使用，而应该把它当作一种可以解决企业管理问题的技术手段。实践中需要小步快跑、持续迭代，从高价值低难度的场景入手，慢慢扩展到应用上。并且

重视数据的安全性、算法的公正性和伦理风险，创建起防控体系，保证合规公正。另外，在 AI 时代塑造组织文化，提高数字素养，创建人机协同模式，发挥人的优势和机器的优势。随着 AI 技术的不断进步，应用范围会越来越广深入，企业应该不断进行融合创新，改善人才管理机制，提高效能，给可持续发展注入人才动力和组织活力。

参考文献:

- [1] 张秀慧,赵琛徽. 组织 AI 准备对员工工作重塑的双路径影响机制研究[J]. 管理学报, 2026, 23 (02): 272-282.
- [2] 赵宜萱,魏丹霞. 基于人力资本弹性与人力资源管理价值校准的人工智能型人力资源管理激发机制研究[J]. 管理学报, 2025, 22 (10): 1826-1838.
- [3] 李艺凡. 企业人力资源管理数字化转型及其路径研究[J]. 企业改革与管理, 2024, (06): 93-95.
- [4] 张琪,林佳怡,陈璐,等. 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(社科版), 2023, 25 (01): 77-84.
- [5] 陈文晶,康彩璐,杨玥,万岩. 人工智能潜在替代风险与员工职业能力发展: 基于员工不安全感视角[J]. 中国人力资源开发, 2022, 39(01): 87.