

人工智能时代企业新型招聘体系的构建

武喜乐

西南交通大学 公共管理学院，四川省成都市，610031；

摘要：进入 21 世纪以来，人工智能逐渐开始受到人们的重视及应用。随着其在人力资源管理方面的应用加深，给企业的人事管理也带来了深刻的变革，特别是在人才招聘领域，能够卓有成效地提升招聘流程的数字化水平。各企业为了能够在日益激烈的市场经济环境中提升本企业的实力，不断优化本企业的招聘体系，以便能够获得符合企业发展战略的人才。因此，在当今的人工智能时代下，各企业如何科学、合理地构建新型招聘体系并能够通过标准、高效的实施获取到所需的人才，也是关系到竞争中企业成败的关键因素。本文以人工智能创新型研究企业 Y 企业为研究对象，分析其在人工智能时代下的新型招聘体系构建现状及主要问题。通过结合人工智能招聘的优缺点，提出对于构建 Y 企业新型招聘体系的建议。同时为其他企业构建科学、合理的新型招聘体系提供理论及实践指导，以优化人力资源管理工作，提升企业竞争力。

关键词：人工智能时代；新型招聘体系

DOI：10.69979/3029-2700.24.12.027

引言

随着知识经济时代的进一步到来，人力资本成为了企业获取竞争力优势的主要动力和源泉，企业之间的竞争更加直接的体现在对于人才的市场竞争中。企业要想能够在现如今知识经济的新时代下蓬勃发展，对于人才的市场竞争便显得尤为重要。每个企业都希望培养与自身发展相适应的人才，而招聘就是企业从中获取大量人才的一个重要途径，它同样也是人力资源管理中的一个重要模块。通过招聘获得的人才企业组织和实施人力资源管理的基石和前提，员工招聘的效果和质量也会直接影响企业对于人力资源的利用。因此对于企业而言，如何科学地设计招聘体系是决定企业能否成功的重要因素。

但是，现如今各企业的用人需求不断增加，随之带来的是高昂的招聘成本问题，给企业的人才选拔工作带来了巨大挑战，传统的招聘体系已不再适用于当下快速发展的时代。随着人工智能在各行业中迅速掀起了应用的热潮，其在企业的招聘管理领域也取得了许多突破性进展，并扮演着日益重要的角色，可以有效解决很多技术上的难题，在降低招聘成本的同时极大地提升招聘效率，以便企业构建人工智能时代下的新型招聘体系。因此，本研究对 Y 企业新型招聘体系构建过程中存在的问题进行详细分析，并结合人工智能招聘的优缺点，探寻建立新型招聘体系的方案，为相关企业的人力资源招聘

体系优化提供专业性的解决思路。

1 文献回顾

诸多学者对企业招聘这一环节比较看重，深入分析了企业招聘体系的构建现状。王宏伟（2017）阐述了人力资本对企业发展的重要性，同时指出当下企业的招聘流程存在招聘体系构建不科学、招聘专员能力欠缺、招聘评估未受到重视等问题。闫红彩和霍星竹（2018）从相关招聘理论角度出发，提出企业在招聘工作中出现的问题归根到底是没有建立合理的与时代进步相关联的招聘制度。由于西欧国家较早走上工业化发展道路，在企业人事管理方面的研究也相对较早，人员招聘作为人力资源管理的首要环节，长期以来都是西方学者们重点研究的课题。Shell（2014）看到了互联网时代企业招聘革新的可能性，将互联网企业作为研究对象，对其招聘计划的制定、实施及结果评估作出了全面且系统的分析。

随着现代信息科学和技术的进步，人类社会步入了新时代，各企业传统的人才聘用方式也迫切需要更新以免落后于时代发展，许多学者开始从事这方面的研究。秦明月（2015）认为企业在招聘过程中应充分掌握社交网络平台的使用情况并分析其效果，达到提高企业招聘效果的目的。毕海艳和王海州（2015）指出企业要充分考虑互联网时代的特点，明确企业的用工需求，并积极采用创新型招聘工具来获得发展所需的人才。肖兴政等

(2018)通过分析国内外人工智能的发展现状,认为企业应积极回应人工智能时代的诉求,不断完善与改进企业的招聘体系。聂晨和郇敬雅(2019)不仅看到当前企业招聘体系具有的优势,也发现了其存在的不足,如简历筛选效率低、人岗匹配性差等问题,提出要有效发挥人工智能技术在企业招聘环节的作用,完成招聘体系的进一步升级。Nikolaou(2014)指出,随着互联网的平民化和普及化,互联网络及移动网络等新型招聘媒介脱颖而出,并在提升企业形象、吸引应聘者、缩短招聘周期等方面起到积极的作用。综上所述,国内外学者对现有企业的招聘现状进行了不同程度的研究,也认识到企业要不断革新优化招聘体系的重要性。现有研究对本文的写作提供了借鉴,本文将充分结合当今人工智能时代的特性,综合考虑人工智能招聘的优缺点,继续向企业提出新时代背景下的建设性建议和优化招聘制度的方案。

2 Y 企业新型招聘体系的构建问题

本文以 Y 企业为研究对象,一个于 2012 年成立的新兴互联网服务企业。该企业主要业务专注于人工智能创新型研究,通过开发尖端的人工智能技术,以扎实的技术力量来推动其服务行业的发展。自成立以来,其自主研发的技术已应用于智能城市、智能医疗等多个领域,并获得了行业内的一致认可。随着 Y 企业在国内市场上的主营业务范围不断扩大拓宽,对员工的需求量也与日俱增,企业自身的招聘体系也依然存在着并出现了许多新的问题,阻碍了其长远性的发展。

2.1 招聘渠道多,统一管理难

Y 企业作为新兴互联网公司,对新型人才的需求比较迫切,尤其是专业性技术岗位。但企业 HR 在招聘过程中广泛地撒网也是实际情况,例如同样的招聘职位会发布在多个网络招聘渠道,其中每个渠道的广告发布成本、简历收集成本都会比较高昂,而且多数工作都是单调乏味的重复性工作,浪费了极大的时间、精力成本,统一管理难度较大。

2.2 事务性工作繁杂

Y 企业在整个招聘流程中,很多环节都涉及到重复、繁琐,且需要大批量手动处理的事务性流程工作,如多渠道职位刷新、简历筛选与收集、面试邀约及安排、新员工入职管理及背景调查等,招聘人员不得不对此投入

大量的精力,无法集中精力从事高价值的工作。例如,Y 企业网络招聘和现场招聘的简历筛选收集工作完全依靠招聘人员,整个过程的效率与质量在很大程度上依赖于招聘人员的能力。从工作方式上看,应聘者简历完全由人工收集,招聘人员需要频繁地出入各种招聘平台搜集简历,效率极其低下。而从简历的筛选质量上看,筛选过程十分看重招聘人员的专业意识,如果他们缺乏经验,对于企业拟招聘岗位的任职要求掌握不到位,简历筛选的质量必然就会降低。除此之外,不同招聘人员的筛选方式也不尽相同,各自依据自身的经验进行判断,势必会导致最终筛选结果的偏主观性。

2.3 核心技术存在短板

尽管 Y 企业在初面时采用了其自主研发的人工智能面试技术,但技术依旧不成熟,无法针对应聘者的个人特质做到个性化出题,最终的报告也难以准确衡量应聘者的能力,很容易淘汰掉合适的人选。但结合人工智能招聘技术的发展现状来看,不论是 Y 企业还是行业内的领军企业,核心技术均存在短板,主要包括三大核心技术:自然语言处理技术、深度学习技术和语音识别+计算机视觉技术。例如,在翻译解读人类语言时,自然语言处理技术会受到语言之间微妙差异的影响,如语法的模糊性、多义性、人类的口音等,从而可能产生机械解释的倾向。而语音识别技术在非标准环境中还存在一些缺点,如在噪声环境、特定方言及语速快速变化的复杂情景中都有可能使识别结果产生偏差。

2.4 人工智能技术应用范围有限

一方面,虽然 Y 企业在初面时使用的人工智能招聘机器人可以实现语音视频问答和线上测评等多种招聘方式,帮助招聘双方快速提高面试效率。但由于目前的机器人在准确甄别企业内部运行模式和确定岗位职责及任务上并没有做到充分理解,因此对应聘者的筛选很容易出现功能偏差。另一方面,人工智能机器人对于每位应聘者的“硬指标”和“硬实力”可以做到精确的直接衡量,例如言语能力、计算机操作能力等,但对于企业领导力、沟通表达能力及团队国际合作能力等“软实力”却很难实现精准的量化。因此,目前的人工智能技术仅适合于简历筛选、笔试和初面等简单性流程工作,应用的范围有限。

2.5 历史人才库无法持续盘活

随着 Y 企业市场规模的扩张,企业人才培养的需求也在增加。鉴于 Y 企业所属行业的前沿性,对于专业技术人才的需求相对而言较多一点,但 Y 企业对于收集到的简历却疏于管理,浪费了本可以利用起来的大量人力资源,以至于在每次招聘时都要在各种招聘网站上重复下载简历以及在内部重新搜索人才,使得企业内部的人才统筹规划或是优秀人才的挖掘存在一定的困难,阻碍了企业的进一步成长。这就需要建立起企业的人才库,盘活利用 Y 企业从多种渠道收集到的简历,帮助其储备大量的潜在高素质人才,使企业在工作岗位出现空缺时能够迅速应对。

3 完善 Y 企业新型招聘体系的建议

由于 Y 企业本身从事于人工智能创新型研究,依托于自身优势,推动 Y 企业人才招聘向人工智能方向变革将会是其人力资源管理部门的一项重要任务。Y 企业的人才招聘工作应当积极地拥抱信息化和科技,探索“人工智能+招聘”的专业化招聘模式,为企业的招聘全场景配置自动化流程,帮助企业实现更多的流程自动化,建设数字化、智能化和人性化的新型招聘体系。

3.1 招聘流程自动化,全渠道聚合管理

Y 企业要摆脱重复、繁琐的事务性流程工作,与行业内专业研究人工智能招聘的企业合作,针对自身招聘需求来配置人工智能自动化招聘系统,实现特定场景下的自动化。通过智能系统内的自动反馈机制,HR 与用人单位及应聘者之间的消息传递可以实现自动发送。同时借助自动化平台,HR 在不同的招聘环节节点设置触发规则,当应聘者进入系统时,系统会根据设置的规则自动判断应聘者信息,并触发规定的动作,实现招聘环节的自动跳转,使 HR 不必再反复与用人单位沟通催促工作,直接借助系统在线沟通,有效节省 HR 的时间成本。而对于 Y 企业拟招聘岗位,自动化系统支持将招聘需求通过一键发布方式传递到所有的招聘渠道,并根据企业之后的需求变更计划随时修改更新岗位,告别从前多渠道简历的分散管理。

3.2 简历筛选智能化,降低 HR 初筛难度

传统招聘流程在筛选简历上费时且效率低下,筛选方法仍然存在完善空间。Y 企业可以考虑应用先进的人工智能简历解析技术,即有针对性地对多渠道收集的简历文本进行重要关键信息提取,自动辨认和分析其中的

个人信息,包括职业生涯经历、教育学习经历等诸多方面的内容,并将不同形式的简历转换成符合企业要求的统一格式,对简历进行结构化和数字化处理,提升企业的简历筛选效率。为了更加精准定位所需人才,Y 企业在筛选简历之前还需要利用人工智能招聘系统进行职位画像,通过招聘职位的特征来建立职位模型,明确企业所需人才应具备的各项素质。这样企业在完成智能筛选后系统便可根据职位画像在应聘者之间实施精准匹配,智能推荐系统内符合条件的候选人简历。

3.3 多方协同面试安排,机器人助力面试环节

在面试环节,Y 企业可以根据人工智能招聘系统内的面试日历,灵活地安排多场次面试,可以分别设置集体面试、视频面试、机器人面试等多种方式,实现 HR、用人单位、应聘者之间的高效沟通。首先,在应聘者面试前,通过人工智能职位画像自动匹配给出应聘者本次应聘的优劣势及突出点等机器技能评估建议;面试时,通过基于人工智能的面试模型,针对每位应聘者的不同个人特征自动生成智能化面试问卷,由问答机器人与应聘者进行灵活的人机对话,向应聘者进行提问,并针对其回答进行语音综合分析打分;面试结束后,系统将自动生成本次面试评价报告及系统评分。整个过程方便快捷,能够提升 Y 企业的招聘效率和应聘者的招聘体验。

除此之外,作为重要驱动力的人工智能尽管提升了面试环节的智能化水平,但人工智能未能将应聘者的所有领域能力量化、过于僵硬而失去了个性化评价等潜在问题依然存在。为此,Y 企业应成立技术化人才招聘小组,协同人工智能参与到招聘的全过程,确定各职位人才应具备的特性,并选定其中人工智能支持审查的评价指标,手动筛选那些难以用机器准确测定的个人特质。

3.4 实施入职管理

在确定录用人选后,Y 企业可以将新员工的入职管理与人工智能招聘系统打通,将新员工的信息自动传送至入职环节,节省 HR 的手动操作时间。在新员工入职前,系统会完成个人信息的收集与确认;新员工入职时,系统会用欢迎信、入职引导、入职待办等提升员工入职体验;新员工入职后,通过入职任务分配,还可以使他们快速融入集体。新员工从应聘者到入职后的各个阶段的成长信息均能通过系统留存,Y 企业 HR 可以通过灵活的入职管理与不同的员工保持密切联系,清楚地看见新

人的成长路径。

3.5 建设与激活人才库，绘制人才地图

Y 企业要充分利用起前后招聘中收集到的简历，可以从下到上依次建立应聘简历库、储备简历库、高端人才库。应聘简历库是指短期内通过了初筛的有效简历，可以通过邮件、短信或者电话的方式触达；储备简历库的对象是那些通过面试但未入职，有意向待跟进的资深候选人，可以让相关部门主管参与进来，通过与其探讨与业务有关的话题来进行频繁接触，以便促进下一步的转化；高端人才库中的候选人往往比较稀缺，对于此类人才的吸引，企业的高管应该积极地主动参与，充分表达对其的诚意与赏识。最终绘制成人才地图，这样企业在后期面临职位空缺时，可以首先考虑人才库中的潜在优秀应聘者，帮助企业 HR 更好地分析不同岗位下的人才资源分布，为以后的人才再激活提供科学的参考依据。

参考文献

[1] 毕海艳, 王海州. 招聘体系分析与优化研究[J]. 品牌 (下半月), 2015,31 (7): 36-39.

[2] 聂晨, 邹敬雅. 人工智能的就业把关人角色——大学生对人工智能应用于招聘决策的认知与态度的调查研究[J]. 今日科苑, 2019 (5): 75-83.

[3] 秦明月. 社交网络服务平台提高企业招聘有效性的若干思考[J]. 经济研究导刊, 2015,05 (12): 63-64.

[4] 王宏伟. 企业招聘有效性评估的研究现状[J]. 中国集体经济, 2017,12 (14) 104-105.

[5] 肖兴政, 冉景亮, 龙承春. 人工智能对人力资源管理的影响研究[J]. 四川理工学院学报 (社会科学版), 2018,33 (6): 37-51.

[6] 闫红彩, 霍星竹. 企业人力资源招聘研究[J]. 西部皮革, 2018,23 (9): 12-13.

[7] Nikolaou I. Social networking web sites in job search and employee recruitment[J]. International Journal of Selection and Assessment, 2014, 22 (2): 179-189.

[8] Shell MS. Recruitment strategies and fulfilling enrollment at a site management organization[J]. Dissertations Theses-Grad works, 2014, (12): 32-39.