ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG TUYỂN DỤNG VÀ QUẢN TRỊ NHÂN SỰ: LỢI ÍCH VÀ THÁCH THỨC

PHẠM CAO CƯỜNG
Khoa Quản trị, Trường Đại học Công nghệ giao thông vận tải

Nhận bài ngày 04/4/2025. Sửa chữa xong 10/4/2025. Duyệt đăng 17/4/2025.

Abstract

The application of artificial intelligence in recruitment and human resource management offers numerous benefits but also presents several challenges that businesses must address. This article analyzes the benefits and challenges of applying artificial intelligence in recruitment and HR management, based on current issues in these fields. In addition, the article proposes several solutions to address the challenges posed by the use of AI in this area.

Keywords: *Artificial intelligence, recruitment, human resource management, benefits, challenges, applications.*

1. Đặt vấn đề

Có thể nói, trí tuệ nhân tạo (AI) là một trong những thành tựu lớn nhất mà cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 mang lại cho nhân loại. Sự phát triển của AI đã và đang tác động mạnh mẽ đến hầu hết tất cả các lĩnh vực và làm thay đổi phương thức lao động trong nhiều ngành nghề. Tuyển dụng và quản trị nhân sự (QTNS) cũng là một trong những lĩnh vực đi đầu trong việc ứng dụng công nghệ AI. Với sự phát triển của công nghệ này, AI không chỉ tham gia tối ưu hóa quá trình tuyển dụng cho doanh nghiệp với khả năng phân tích hàng ngàn hồ sơ chỉ trong vài giây mà còn hỗ trợ quản lý hiệu suất nhân sự theo thời gian thực. Thông qua đó, AI giúp các doanh nghiệp tối ưu hóa việc tuyển dụng và quản lý nhân sự. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích đó, việc ứng dụng AI trong tuyển dụng và QTNS cũng đặt ra nhiều thách thức như vấn đề đạo đức, bảo mật, tính công bằng, khách quan, khả năng thay thế con người trong QTNS… Vì thế, bài viết làm rõ những ứng dụng của AI trong tuyển dụng và QTNS từ hai hướng tiếp cận về lợi ích và thách thức, từ đó, bài viết đưa ra một số giải pháp để giải quyết những thách thức gặp phải khi phổ biến AI trong tuyển dụng và QTNS.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Vấn đề tuyển dụng và quản trị nhân sự

Tuyển dụng và QTNS luôn là vấn đề dành được nhiều sự quan tâm của các doanh nghiệp. Để doanh nghiệp có thể phát triển bền vững, nhân sự là yếu tố cốt lõi. Tuy nhiên, vấn đề tuyển dụng và QTNS vẫn luôn là vấn đề còn nhiều tồn tại do những hạn chế về khoa học - kỹ thuật cũng như con người. Cụ thể:

Về tuyển dụng, đây là khâu quan trọng trong quá trình xây dựng thương hiệu doanh nghiệp, song lại là khâu tốn nhiều thời gian và chi phí. Chỉ tính riêng việc sàng lọc hồ sơ, phỏng vấn và kiểm tra năng lực đã chiếm rất nhiều thời gian của doanh nghiệp. Song song với đó, để thông tin tuyển dụng có thể đến với rộng rãi nhân lực, doanh nghiệp còn cần chi phí cho việc quảng cáo tuyển dụng, phỏng vấn và mất thêm thời gian, kinh phí cho việc thử việc. Hơn nữa, một trong những hạn chế của việc tuyển dụng là quy trình tuyển dụng có thể thiếu công bằng và dễ thiên vị. Điều này có thể xảy ra khi nhà tuyển dụng có thể đánh giá cảm tính dẫn đến vô thức thiên vị về giới tính, tuổi tác, dân tộc, học vấn… Quy trình tuyển dụng do con người xây dựng nên đôi khi còn thiếu những tiêu chí khách quan làm bỏ lỡ

Email: cuongpc@utt.edu.vn

những ứng viên tiềm năng. Không chỉ vậy, nhiều nơi quy trình tuyển dụng còn thiếu khoa học, không rõ ràng, phản hồi chậm khiến cho ứng viên không được tôn trọng, nhiều ứng viên phải trải qua nhiều vòng phỏng vấn nhưng không nhận được phản hồi sau khi bị loại [1].

Về QTNS, vấn đề này luôn là vấn đề "nóng" đối với nhiều doanh nghiệp. Tuy nhiên, QTNS cũng còn nhiều vấn đề đáng bàn. Trước hết, vấn đề QTNS hiện nay thường gặp phải vấn đề về đánh giá hiệu suất làm việc chưa chính xác. Chủ yếu việc đánh giá hiệu suất làm việc thường mang tính chủ quan, dựa vào cảm tính của cấp trên mà không có công cụ đo lường khách quan, minh bạch nên chưa đảm bảo tính công bằng trong đánh giá. Ngoài ra, các vấn đề quản lý hồ sơ, chấm công, tính lương ở nhiều doanh nghiệp vẫn còn tiến hành thủ công dễ dẫn đến sai sót, tốn nhiều thời gian khiến cho nhân sự phải xử lý nhiều công việc hành chính không còn thời gian để tập trung phát triển con người, cùng với đó là thiếu các chương trình phúc lợi hấp dẫn để giữ chân nhân sự lâu dài [2].

2.2. Lợi ích và thách thức của ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong tuyển dụng và quản trị nhân sự

Trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence - AI) là một lĩnh vực của khoa học máy tính, lĩnh vực này nghiên cứu và tạo ra các hệ thống có khả năng thực hiện các nhiệm vụ, yêu cầu phải có trí tuệ của con người hoặc mô phỏng theo suy nghĩ và hành vi trí tuệ như con người, chẳng hạn AI có thể tương tác với môi trường, học tập từ trải nghiệm, suy luận logic, tối ưu hóa các quyết định mà không cần con người can thiệp [3]. Trong tuyển dụng và QTNS, một số phần mềm ứng dụng AI thường được sử dụng để hỗ trợ tuyển dụng hiện nay như HireVue, Pymetrics, LinkedIn Recruiter, X0PA AI, HireEZ, Eightfold…, hỗ trợ QTNS có một số phần mềm như Workday, SAP SuccessFactors, Oracle HCM Cloud, Gloat… Các công cụ này đều có thể hỗ trợ quy trình tuyển dụng trong các khâu như sàng lọc hồ sơ, phỏng vấn, dự đoán mức độ phù hợp của ứng viên, đánh giá hiệu suất nhân viên, dự đoán nghỉ việc, đề xuất khóa học cho nhân viên…

2.2.1. Lợi ích của ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong tuyển dụng và quản trị nhân sự

Ứng dụng AI trong tuyển dụng và QTNS giúp doanh nghiệp giảm chi phí vận hành và nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên. AI giúp doanh nghiệp tự động hóa nhiều khâu trong quy trình tuyển dụng, từ sàng lọc hồ sơ, lên lịch phỏng vấn, phỏng vấn sơ bộ, gửi email phản hồi… một cách nhanh chóng. Đối với QTNS, ứng dụng AI giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quản lý nhân sự bằng cách tự động hóa các tác vụ hành chính và hỗ trợ doanh nghiệp ra quyết định ở các hoạt động như chấm công, quản lý nghỉ phép, tạo, lưu trữ và gia hạn hợp đồng lao động… Dựa trên việc phân tích dữ liệu nhân sự, AI còn giúp cho doanh nghiệp giải quyết các vấn đề liên quan như đề xuất điều chỉnh lương, dự đoán nhu cầu nhân sự cần tuyển dụng, xác định tiềm năng thăng tiến của nhân viên để đề xuất các vị trí phù hợp, phân bổ nguồn lực một cách hiệu quả thông qua việc sắp xếp nhân sự một cách tối ưu. Các quy trình tự động này của AI giúp doanh nghiệp giảm số lượng nhân viên hành chính cần thiết, từ đó giảm kinh phí cho hoạt động này mà vẫn đạt hiệu quả như mong muốn.

Ứng dụng AI trong tuyển dụng và QTNS giúp doanh nghiệp nâng cao tính công bằng và minh bạch. Một trong những vấn đề lớn của tuyển dụng và QTNS truyền thống là sự thiên vị vô thức của con người và sự tham gia của AI đã hạn chế điều này. Ngay từ khâu đánh giá hồ sơ, AI chỉ dựa trên dữ liệu khách quan để xếp hạng ứng viên. Một số công cụ AI có thể đánh giá bài kiểm tra kỹ năng hoặc phân tích video phỏng vấn để đo lường sự tự tin, khả năng giao tiếp và kiến thức chuyên môn thay vì những đánh giá cảm tính của con người. Đối với QTNS, khi sử dụng AI để đánh giá hiệu suất làm việc thông qua các dữ liệu về KPI, kết quả công việc hay mức độ hoàn thành dự án… giúp loại bỏ được các cảm xúc cá nhân hay thành kiến của nhà quản lý. Bên cạnh đó, AI còn có thể phát hiện những bất công trong chính sách lương thưởng, thăng tiến dựa trên cơ sở phân tích dữ liệu toàn diện từ so sánh mức lương giữa các nhóm nhân viên, kiểm tra cơ hội thăng tiến của nhân viên… Từ đó, giúp doanh nghiệp tạo ra môi trường làm việc minh bạch, công bằng, giảm thiểu những tranh chấp về lương thưởng, đồng thời thu hút và giữ chân được nhân tài.

Ứng dụng AI trong quá trình tuyển dụng và QTNS giúp tăng cường trải nghiệm của ứng viên, nhân viên, làm tăng mức độ hài lòng và gắn kết với doanh nghiệp. Những chatbot AI có thể cung cấp phản hồi về các vấn đề của quy trình tuyển dụng, doanh nghiệp, về chính sách công ty, chế độ phúc lợi, lịch nghỉ lễ, lương thưởng… ngay tức thì. Đặc biệt, AI có thể hỗ trợ ứng viên, nhân viên bất kỳ lúc nào và

trong suốt 24h liên tục, đây là điều mà con người không thể thực hiện một cách hiệu quả như AI. Thêm vào đó, AI còn có thể gửi email cảm ơn, nhắc lịch hẹn phỏng vấn, đưa ra gợi ý công việc phù hợp với từng ứng viên, đề xuất chương trình đào tạo cá nhân hóa đối với người lao động dựa vào phân tích dữ liệu về kỹ năng, hiệu suất làm việc, mục tiêu nghề nghiệp, vị trí việc làm của mỗi người lao động. AI còn góp phần xây dựng môi trường làm việc bằng cách đo lường, phân tích mức độ hài lòng của nhân viên đối với doanh nghiệp thông qua phân tích dữ liệu khảo sát nội bộ, theo dõi email, tin nhắn nội bộ, từ đó đánh giá mức độ hài lòng, mức độ gắn kết với công ty hay những dấu hiệu stress, thậm chí là bất mãn… Trên cơ sở đó, AI có thể đưa ra gợi ý cho doanh nghiệp nhằm cải thiện môi trường làm việc, giúp doanh nghiệp xây dựng chính sách nhân sự tốt hơn.

Ứng dụng AI trong tuyển dụng và QTNS giúp doanh nghiệp dự đoán khả năng thành công của ứng viên đối với vị trí việc làm và nguy cơ nghỉ việc của nhân viên, đồng thời hỗ trợ xây dựng lộ trình phát triển nhân viên, tạo ra môi trường làm việc hấp dẫn và bền vững hơn. Sở dĩ như vậy là vì AI dựa trên việc phân tích nhiều yếu tố như so sánh hồ sơ ứng viên với nhân viên đã thành công với vai trò tương tự, lịch sử nhảy việc, hiệu suất làm việc, số ngày nghỉ phép bất thường, phản hồi tiêu cực trong khảo sát nội bộ, lương thưởng, mức độ cạnh tranh trên thị trường… Từ đó, AI có thể dự đoán khả năng thành công của ứng viên trong tuyển dụng hoặc cung cấp cho doanh nghiệp những thông tin dự đoán về xu hướng gắn kết của nhân sự đối với doanh nghiệp, phát hiện những nhân viên có khả năng bị đối thủ "săn đón" hoặc khả năng nhảy việc của họ. Điều này giúp doanh nghiệp dự đoán được tỷ lệ nghỉ việc để có những giải pháp phù hợp.

Đối với tuyển dụng, ứng dụng AI giúp doanh nghiệp tăng khả năng thành công của quy trình tuyển dụng và người lao động tăng cơ hội tìm kiếm việc làm phù hợp. Bằng cách ứng dụng AI trong các thao tác như gửi email phản hồi tự động như email thông báo đã nhận hồ sơ, mời phỏng vấn, phản hồi kết quả… một cách nhanh chóng sẽ giúp giữ chân ứng viên trong quy trình tuyển dụng cũng như tăng cơ hội cho ứng viên. Thêm vào đó, thao tác này cũng giúp ứng viên không còn tình trạng quên phỏng vấn nhờ vào email nhắc nhở hoặc tin nhắn nhắc nhở từ AI. AI cũng có thể chia sẻ mô tả công việc, văn hóa doanh nghiệp, quy trình tuyển dụng… giúp ứng viên có thể chủ động chuẩn bị tốt nhất cho việc tham gia tuyển dụng.

2.2.2. Thách thức của ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong tuyển dụng và quản trị nhân sự

Song song với những lợi ích trên, việc ứng dụng AI trong tuyển dụng và QTNS cũng mang lại nhiều thách thức, rủi ro đáng lưu ý không chỉ về kỹ thuật mà còn về đạo đức, pháp lý và văn hóa tổ chức. Cụ thể:

Đầu tiên, do AI phân tích và đánh giá dữ liệu dựa vào thuật toán được lập trình sẵn nên nếu thuật toán không được xây dựng cẩn thận, chính xác thì AI có thể duy trì hoặc khuếch đại các định kiến trong thuật toán mà AI học được. Chẳng hạn như AI có thể ưu tiên lựa chọn nam giới hoặc loại trừ một nhóm tuổi nào đó làm mất đi tính công bằng trong tuyển dụng. Tương tự như vậy, trong QTNS, đánh giá về hiệu suất, quyết định tăng lương… của AI cũng có thể thiên lệch, thiếu công bằng. Trong thực tế, năm 2018, Amazon - một công ty công nghệ đa quốc gia của Mỹ đã phải loại bỏ một công cụ tuyển dụng AI nội bộ do thuật toán tự động hạ điểm CV có từ khóa liên quan đến phụ nữ như "women's chess club captain" và ưu tiên hồ sơ nam giới. Lý do là vì hệ thống này được đào tạo từ dữ liệu CV trong vòng 10 năm mà phần lớn CV đó đến từ nam giới làm trong lĩnh vực công nghệ [4]. Bên cạnh đó, với những quyết định tuyển dụng hay quyết định nhân sự của AI rất khó để giải thích và minh bạch thông tin. Điều này đến từ việc các hệ thống AI, đặc biệt là AI sử dụng học sâu (deep learning) thường là "hộp đen" nên không có cơ chế giải thích. Theo đó, doanh nghiệp sẽ gặp rắc rối nếu quy trình tuyển dụng có những tranh chấp pháp lý hoặc quyết định sa thải sai người. Năm 2021, một cuộc tranh cãi đã diễn ra tại Mỹ, do phần mềm phỏng vấn AI đánh giá ứng viên dựa trên video trả lời phỏng vấn thông qua giọng nói, ngôn ngữ cơ thể, biểu cảm khuôn mặt… của công ty HireVue, khiến cho nhiều ứng viên phản ánh việc họ bị loại nhưng không hiểu lý do [5].

Một trong những lo ngại lớn khiến nhiều doanh nghiệp cân nhắc khi ứng dụng công nghệ AI trong tuyển dụng và QTNS là vấn đề về quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu. Khi thực hiện phỏng vấn bằng AI, ứng viên bị AI theo dõi, phân tích biểu cảm khuôn mặt, ngôn ngữ cơ thể, giọng nói, lịch sử truy cập mạng xã hội… mà không biết mình đang bị đánh giá như thế nào. Trong vấn đề QTNS, AI có thể thu thập các dữ liệu về nhân viên bao gồm thông tin cá nhân, lịch sử làm việc, sức khỏe, thậm chí hành vi trên mạng nội bộ...

Điều này vi phạm vào quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân. Thêm vào đó, thực tế này cũng tiềm ẩn nguy cơ rò rỉ dữ liệu, phân tích sai thông tin nhạy cảm có thể ảnh hưởng lớn đến tinh thần nhân viên và uy tín doanh nghiệp. Trong thực tế, một công ty con của ByteDance (TikTok) từng bị điều tra do sử dụng AI phân tích hành vi ứng viên để đánh giá "phù hợp văn hóa" dựa trên thu thập dữ liệu từ mạng xã hội cá nhân mà không thông báo rõ ràng. Điều này vi phạm quy định của GDPR (General Data Protection Regulation) là quy định chung về bảo vệ dữ liệu của Liên minh châu Âu (EU), có hiệu lực từ ngày 25/5/2018 [6].

Mặc dù có nhiều ưu điểm song ứng dụng công nghệ AI trong tuyển dụng và QTNS lại không thể đảm bảo khả năng đánh giá kỹ năng mềm và những đặc điểm cá nhân, trong khi đó những yếu tố này lại rất cần cho một công việc trong môi trường làm việc hiện đại. Vì AI hoàn toàn dựa vào phân tích dữ liệu và định lượng qua các thông số như điểm số, bằng cấp, KPI, từ khóa… đã được lập trình nên thường bỏ qua những năng lực "mềm" như giao tiếp, làm việc nhóm, tính sáng tạo, đổi mới… nên nhiều ứng viên có giao tiếp tốt, suy nghĩ linh hoạt nhưng không dùng đúng từ khóa sẽ bị đánh giá thấp. Những sự đóng góp phi hình thức như hỗ trợ đồng nghiệp, làm việc nhóm… của nhân viên cũng không được ghi nhận. Đặc biệt trong các ngành nghề như nghệ thuật, sáng tạo, startup… rất khó để có thể đánh giá thông qua AI. Chẳng hạn như IBM Waston AI for HR là phần mềm hỗ trợ QTNS được quảng bá là có khả năng đánh giá hiệu suất và đề xuất lộ trình phát triển cho nhân viên, tuy nhiên có trường hợp nhân viên có hiệu suất cao nhưng bị Watson đánh giá thấp do không đủ "dữ liệu hoạt động online" như không hay viết trên mạng nội bộ, ít tham gia họp nhóm ảo… Thêm vào đó, phần mềm này cũng bỏ qua nhiều yếu tố định tính như hỗ trợ nhóm, truyền cảm hứng, kỹ năng quản lý cảm xúc [7]. Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ AI trong tuyển dụng và QTNS còn tiềm ẩn những rủi ro khác như giảm tính nhân văn, thách thức về mặt chi phí và sự phụ thuộc vào thuật toán của nhà cung cấp. Quá trình tuyển dụng và QTNS không chỉ là lựa chọn, sử dụng con người mà còn là quá trình xây dựng trải nghiệm ứng viên, nhân viên đối với doanh nghiệp và gắn kết con người với tổ chức. Do đó, nếu lạm dụng AI trong tuyển dụng và QTNS sẽ làm giảm thiện cảm cũng như lòng trung thành của ứng viên, nhân viên và xã hội đối với doanh nghiệp. Thêm vào đó, để sử dụng các phần mềm AI trong tuyển dụng và QTNS đòi hỏi doanh nghiệp phải đầu tư chi phí lớn. Vì vậy, nhiều doanh nghiệp vẫn phải phụ thuộc vào các nền tảng trung gian hoặc công cụ tuyển dụng, QTNS truyền thống khiến cho họ bị giảm sức cạnh tranh trên thị trường nhân lực và mất kiểm soát quy trình nhân sự cốt lõi. Hơn thế nữa, không phải công nghệ nào cũng phù hợp với văn hóa tổ chức nên ứng dụng công nghệ AI cần đảm bảo sự linh hoạt và phù hợp.

2.3. Một số giải pháp đối với vấn đề ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong tuyển dụng và quản trị nhân sự

Sử dụng AI trong tuyển dụng và QTNS cũng giống như con dao hai lưỡi, nếu áp dụng tốt sẽ tăng hiệu quả nhưng nếu làm sai sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền con người, đạo đức và văn hóa doanh nghiệp. Vì vậy, khi sử dụng công nghệ này cần phải cân nhắc một số giải pháp sau đây:

Xây dựng khung pháp lý về AI minh bạch, buộc doanh nghiệp công khai các tiêu chí đưa ra quyết định tuyển dụng và nhân sự. Sở dĩ như vậy là vì AI trong tuyển dụng và QTNS có nguy cơ duy trì hoặc khuếch tán thiên vị vì học theo dữ liệu lịch sử vốn đã bị thiên lệch. Các vấn đề vi phạm quyền riêng tư, thiếu minh bạch trong quyết định của AI thường không có cơ chế khiếu nại. Do đó, cần có cơ chế đánh giá định kỳ hệ thống AI nhằm phát hiện sai sót, thiên vị, đảm bảo quyền công dân cũng như các quy định của Bộ luật Lao động Việt Nam trong vấn đề tuyển dụng và QTNS.

Đảm bảo cơ chế giải thích của AI để ứng viên và nhân sự hiểu vấn đề phát sinh liên quan đến cá nhân. Các doanh nghiệp có thể dùng các công cụ như LIME, SHAP nhằm tăng tính minh bạch cho AI. Ngoài ra, AI chỉ nên được sử dụng với tư cách hỗ trợ còn quyết định cuối cùng cần do con người đảm nhận. Đặc biệt, vấn đề bảo mật dữ liệu là yếu tốt then chốt, yếu tố này cần đảm bảo sự mã hóa, quy trình xóa dữ liệu theo yêu cầu, phân quyền truy cập nghiêm ngặt. Hiện nay, ở Việt Nam đã có Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Điều này càng cho thấy yêu cầu về mặt kỹ thuật cần đảm bảo khi ứng dụng AI trong kinh doanh, đặc biệt là trong tuyển dụng và QTNS.

Doanh nghiệp cần đào tạo đội ngũ nhân sự về kiến thức AI, giúp họ hiểu rõ những nguy cơ của AI và cách sử dụng AI một cách có đạo đức. Song song với đó, doanh nghiệp cũng cần có tài liệu hướng

dẫn ứng viên trình bày CV để dễ được AI xử lý chính xác khi tuyển dụng. Bên cạnh đó, ngoài việc dựa vào đánh giá hiệu suất công việc qua chỉ số KPI mà AI cung cấp hay số liệu hệ thống, doanh nghiệp cần kết hợp đánh giá định tính từ người quản lý, đồng nghiệp để tổng hợp đánh giá nhân sự nhằm đảm bảo sự công bằng và đạo đức trong việc đánh giá nhân sự.

Xây dựng các trung tâm đánh giá, kiểm định AI tuyển dụng như một chuẩn chất lượng ISO cho ngành nhân sự. Đây là một giải pháp đòi hỏi sự đồng thuận và đầu tư từ phía chính phủ và xã hội đối với vấn đề ứng dụng AI trong tuyển dụng và QTNS. Song song với đó, chính phủ cũng cần khuyến khích các cơ sở đào tạo, trung tâm nghiên cứu về các vấn đề thách thức của công nghệ AI, vấn đề của AI và lao động, từ đó cung cấp nền tảng lý luận cho việc ra chính sách nhằm định hướng phát triển và mở rộng ứng dụng AI phục vụ tốt hơn không chỉ trong kinh tế mà còn trong các lĩnh vực khác.

Ứng dụng AI để mở rộng khả năng phát hiện tiềm năng người lao động, tạo điều kiện cho họ có môi trường để phát triển khả năng, sở trường của cá nhân. Có một đặc điểm của ứng dụng AI trong tuyển dụng và QTNS là có thể dựa vào dòng dữ liệu nội bộ để phân tích, dự đoán khả năng thành công, xu hướng phát triển của ứng viên, nhân viên với vị trí việc làm, khả năng phát triển ở một vị trí cao hơn nên có thể dựa vào những kết quả đó để tạo điều kiện cho họ có môi trường phát huy khả năng của bản thân, mang lại hiệu quả trong công việc. Bên cạnh đó, AI còn giúp doanh nghiệp có thể cá nhân hóa trải nghiệm thông qua chatbot tuyển dụng với những khả năng như trả lời ngay lập tức, gợi ý công việc phù hợp, dự báo lộ trình nghề nghiệp… Điều này góp phần tăng cơ hội cho các ứng viên ở những vị trí việc làm khác nhau cũng như tăng tỷ lệ ứng tuyển và cả hình ảnh doanh nghiệp đối với ứng viên và xã hội.

3. Kết luận

Với những ứng dụng của AI trong tuyển dụng và QTNS đã giúp doanh nghiệp giảm chi phí vận hành và nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên, đảm bảo tính công bằng và minh bạch trong tuyển dụng và QTNS, tăng cường trải nghiệm của ứng viên và nhân viên đối với doanh nghiệp, tạo ra môi trường làm việc hấp dẫn và bền vững. Bên cạnh những lợi ích đó, công nghệ AI cũng mang lại không ít thách thức. Đó là vấn đề đạo đức, định kiến trong thuật toán, bảo mật dữ liệu cá nhân, nguy cơ thay thế con người bởi máy móc đang đặt ra yêu cầu cấp thiết cho một khung pháp lý rõ ràng và sự giám sát chặt chẽ trong quá trình triển khai. Vì vậy, các doanh nghiệp cần nhận thức rằng AI chỉ là công cụ hỗ trợ, không thể thay thế hoàn toàn yếu tố con người trong đánh giá, tương tác và xây dựng văn hóa tổ chức. Trong tương lai, để khai thác hiệu quả hơn nữa sức mạnh của AI trong lĩnh vực tuyển dụng và nhân sự cần một chiến lược phát triển hài hòa giữa công nghệ và đạo lý nghề nghiệp, giữa hiệu suất và sự nhân văn. Bởi chìa khóa thành công không chỉ nằm ở việc ứng dụng AI như thế nào mà còn ở cách con người sử dụng công nghệ ấy để tạo ra môi trường làm việc công bằng, sáng tạo và bền vững hơn.

Tài liệu tham khảo

[1] Cappelli, Peter (2019), *Your Approach to Hiring Is All Wrong (Cách thức tuyển dụng hiện nay đang có nhiều sai lầm),* Harvard Business Review, May-June 2019, https://hbr.org/2019/05/your-approach-to-hiring-is-all-wrong.

[2] Lê Đình Thành (2022), *Thực trạng và giải pháp quản trị nhân sự doanh nghiệp trông bối cảnh chuyển đổi số tại Việt Nam*, Tạp chí Công thương, số 2, tháng 2.

[3] Kaplan, J., & Haenlein, M. (2019), *Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence (Siri ơi, Siri trong tay ta: Ai là người đẹp nhất thế gian? Về các cách hiểu, minh họa và tác động của trí tuệ nhân tạo),* Business Horizons, 62(1), 15-25.

[4] Dastin, J. (2018), *Amazon scraps secret AI recruiting tool that showed bias against women (Amazon loại bỏ công cụ tuyển dụng AI bí mật do có sự thiên vị đối với phụ nữ)*. Reuters, https://www.euronews.com/business/2018/10/10/amazon-scraps-secret-ai-recruiting-tool-that-showed-bias-against-women.

[5] Roberts, J. J. (2019), *A Face-Scanning Algorithm Increasingly Decides Whether You Deserve the Job (Một thuật toán quét khuôn mặt ngày càng quyết định liệu bạn có xứng đáng với công việc hay không),* Fortune, https://fortune.com/2019/10/22/artificial-intelligence-hiring-discrimination/.

[6] DLA Piper. (2018), *GDPR and artificial intelligence: how to reconcile data protection and AI? (GDPR và trí tuệ nhân tạo: làm thế nào để dung hòa giữa bảo vệ dữ liệu và AI?),* https://www.dlapiper.com/en/uk/insights/publications/2018/11/gdpr-and-artificial-intelligence/.

[7] Harvard Business Review. (2020), *The Problem with AI in HR (Vấn đề của trí tuệ nhân tạo trong lĩnh vực nhân sự),* https://hbr.org/2020/10/the-problem-with-ai-in-hr.