

ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TINH GỌN TẠI CÁC DOANH NGHIỆP HIỆN NAY

TS. Trần Thị Minh Phương

Trường Đại học Lao động - Xã hội

tmphuong.ulsa@gmail.com

TS. Nguyễn Thị Cẩm Nhung

Trường Đại học Lao động - Xã hội

camnhung.ulsa@gmail.com

Tóm tắt: Trí tuệ nhân tạo (AI) đóng vai trò quan trọng trong quản trị nhân lực, hỗ trợ các doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình và nâng cao hiệu quả làm việc. Nhờ AI, doanh nghiệp có thể giảm thiểu chi phí, tiết kiệm thời gian quản lý và cải thiện trải nghiệm nhân viên thông qua các hệ thống hỗ trợ tự động. AI còn có khả năng phân tích dữ liệu lớn, giúp nhà quản lý đưa ra các quyết định chiến lược dựa trên dữ liệu chính xác và kịp thời, từ đó tăng cường hiệu quả và tính linh hoạt của tổ chức. Đặc biệt, AI thúc đẩy quản trị nhân lực tinh gọn thông qua tự động hóa quy trình tuyển dụng, quản lý hiệu quả và đào tạo nhân viên. Các công cụ AI hỗ trợ việc phân tích hành vi, dự đoán xu hướng nhân sự và tối ưu hóa việc phân bổ nguồn lực, đảm bảo hiệu quả hoạt động của tổ chức trong môi trường cạnh tranh cao. Bài viết tập trung nghiên cứu ứng dụng AI trong quản trị nhân lực tinh gọn tại các doanh nghiệp. Qua đó, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp tăng cường áp dụng trí tuệ nhân tạo vào nghiệp vụ quản trị nhân lực tại các doanh nghiệp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và phát triển bền vững, phù hợp với xu hướng chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo trong thời kỳ hiện đại.

Từ khóa: trí tuệ nhân tạo, quản trị nhân lực tinh gọn, doanh nghiệp

THE UTILIZATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN LEAN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES WITHIN ORGANIZATIONS TODAY

Abstract: Artificial intelligence (AI) significantly contributes to human resource management by enabling organizations to enhance their processes and boost operational efficiency. Through the implementation of AI, companies can reduce expenses, conserve management time, and enrich the employee experience via automated support systems. Furthermore, AI possesses the capability to analyze large datasets, assisting managers in making informed strategic decisions based on precise and timely information, which in turn improves organizational efficiency and adaptability. Notably, AI facilitates streamlined human resource management by automating recruitment, optimizing management practices, and enhancing employee training. AI tools aid in behavioral analysis, forecast HR trends, and optimize resource distribution, thereby ensuring organizational effectiveness in a competitive landscape.

This article examines the utilization of AI in lean human resource management within businesses. Consequently, the authors suggest several strategies to enhance the integration of artificial intelligence in human resource management, aimed at improving operational efficiency and promoting sustainable development, in alignment with the ongoing trends of digital transformation and innovation in the contemporary era.

Keywords: artificial intelligence, lean human resource management, businesses

Mã bài báo: JHS - 225

Ngày nhận bài sửa: 03/10/2024

Ngày nhận bài: 29/08/2024

Ngày duyệt đăng: 20/10/2024

Ngày nhận phản biện: 14/09/2024

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh thị trường ngày càng cạnh tranh và sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, các doanh nghiệp đang đối mặt với áp lực không chỉ phải nâng cao hiệu quả mà còn phải giảm thiểu lãng phí trong quản trị nhân lực. Quản trị nhân lực tinh gọn (Lean HRM) là một phương pháp tiếp cận giúp tối ưu hóa quy trình, loại bỏ các hoạt động không cần thiết và tập trung vào việc tối đa hóa giá trị cho tổ chức. Tuy nhiên, để triển khai quản trị nhân lực tinh gọn hiệu quả, doanh nghiệp cần có công cụ hỗ trợ phù hợp. Trong đó, trí tuệ nhân tạo (AI) nổi lên như một giải pháp tiềm năng, hỗ trợ tự động hóa các quy trình tuyển dụng, đào tạo, đánh giá và ra quyết định dựa trên dữ liệu, giúp giảm thiểu chi phí và tối ưu hóa nguồn lực nhân sự. Mặc dù AI mang lại nhiều lợi ích nhưng việc ứng dụng công nghệ này cũng đặt ra những thách thức về quyền riêng tư, tính minh bạch và khả năng tích hợp vào quy trình quản trị nhân sự hiện có. Do đó, việc nghiên cứu và triển khai AI trong quản trị nhân lực tinh gọn trở nên cấp thiết, nhằm tạo ra một mô hình quản trị hiệu quả, linh hoạt và bền vững cho các doanh nghiệp hiện nay.

2. Tổng quan nghiên cứu và cơ sở lý thuyết

Trí tuệ nhân tạo (AI) là một lĩnh vực đang phát triển mạnh mẽ, hướng tới xây dựng các hệ thống máy tính có khả năng thực hiện các nhiệm vụ thông minh như học hỏi, nhận thức và ra quyết định độc lập. Russell & Norvig (2016) định nghĩa, AI là tập hợp các phương pháp và thuật toán nhằm mô phỏng trí tuệ con người, bao gồm học máy (machine learning), xử lý ngôn ngữ tự nhiên (natural language processing) và thị giác máy tính (computer vision). McCarthy (2007) khẳng định, sự tiến bộ của AI đã tạo ra những bước đột phá trong việc hỗ trợ, thậm chí thay thế con người trong nhiều tác vụ phức tạp.

AI hiện đại có khả năng xử lý lượng dữ liệu khổng

lồ (big data), cung cấp các mô hình phân tích dự đoán và hỗ trợ ra quyết định phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp. Nhiều nghiên cứu đã chứng minh AI có thể nâng cao hiệu quả kinh doanh, đặc biệt trong các lĩnh vực cần phân tích dữ liệu sâu và quyết định nhanh chóng (Schwab, 2016). Bên cạnh đó, AI còn giúp tối ưu hóa năng suất và nâng cao trải nghiệm cho cả khách hàng và nhân viên, tạo nên giá trị kinh tế và lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp (Brynjolfsson & McAfee, 2017).

Quản trị nhân lực tinh gọn (Lean HRM) là một phương pháp tiếp cận phổ biến trong quản lý, xuất phát từ triết lý quản lý tinh gọn của Toyota (Womack, Jones & Roos, 1990). Lean HRM tập trung vào tối ưu hóa quy trình nhân sự, giảm thiểu các hoạt động không cần thiết và tạo ra giá trị cao nhất cho doanh nghiệp. Các nguyên tắc của Lean HRM bao gồm giảm lãng phí, cải thiện liên tục và tập trung vào giá trị từ góc nhìn của khách hàng nội bộ.

Theo Emiliani (2006), việc áp dụng quản trị tinh gọn trong lĩnh vực nhân sự giúp nâng cao hiệu quả trong tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Lean HRM hướng tới một môi trường làm việc mà nhân viên có thể dễ dàng tiếp cận các công cụ hỗ trợ, từ đó tăng năng suất cá nhân và đóng góp vào sự phát triển doanh nghiệp. Bortolotti & Romano (2012) chỉ ra rằng, Lean HRM giúp tăng cường sự linh hoạt, giảm thiểu chi phí vận hành và cải thiện trải nghiệm của nhân viên.

Trên thực tế đã có nhiều nghiên cứu về ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong quản trị nhân lực tinh gọn. Việc kết hợp AI và Lean HRM là một xu hướng được đánh giá cao trong quản trị doanh nghiệp hiện đại. AI hỗ trợ tự động hóa các quy trình nhân sự, nâng cao độ chính xác trong phân tích dữ liệu và ra quyết định nhanh chóng. Bondarouk & Brewster (2016) nhấn mạnh, AI trong quản trị nhân lực giúp tối ưu hóa quy

trình tuyển dụng qua việc tự động sàng lọc hồ sơ và phân tích sự phù hợp văn hóa với tổ chức. AI còn có thể tự động hóa quy trình đánh giá hiệu suất, hạn chế sự can thiệp chủ quan và đảm bảo tính công bằng.

Ngoài ra, AI còn hỗ trợ cá nhân hóa các chương trình đào tạo và phát triển, dựa trên năng lực và nhu cầu riêng của từng nhân viên. Công nghệ AI cũng tự động thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu lớn về hành vi và hiệu suất của nhân viên, hỗ trợ nhà quản lý trong việc dự đoán xu hướng, đồng thời ra quyết định chiến lược kịp thời (Marler & Boudreau, 2017). Theo Heikkilä (2020), ứng dụng AI vào Lean HRM giúp tối ưu hóa hiệu quả hoạt động, giảm thiểu lãng phí thời gian và nguồn lực, tạo ra một hệ thống quản trị nhân lực linh hoạt và bền vững.

Các nghiên cứu gần đây cho thấy, sự kết hợp giữa AI và Lean HRM không chỉ giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí mà còn cải thiện trải nghiệm nhân viên và tăng cường tính linh hoạt trong quyết định. Tuy nhiên, để đạt được hiệu quả và bền vững, doanh nghiệp cần chuẩn bị hạ tầng công nghệ, đào tạo nhân viên và thực hiện các chính sách bảo mật dữ liệu chặt chẽ.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng nguồn dữ liệu, tài liệu từ các cơ quan nghiên cứu và các khảo sát của các tổ chức tư vấn nhân sự hàng đầu. Phân tích những dữ liệu này nhằm cung cấp cái nhìn tổng quan về mức độ ứng dụng AI trong Lean HRM tại các doanh nghiệp, qua đó nhận diện các xu hướng chính, lợi ích cũng như các thách thức trong quá trình triển khai.

Dữ liệu thứ cấp: Được thu thập từ các tài liệu và báo cáo có sẵn như sách, bài báo khoa học, cùng

báo cáo của các tổ chức tư vấn lớn về xu hướng ứng dụng AI trong quản trị nhân lực. Đặc biệt, báo cáo từ VietnamWorks được sử dụng để phân tích các xu hướng và mức độ ứng dụng AI trong Lean HRM, cung cấp cơ sở lý thuyết về lợi ích và các thách thức mà doanh nghiệp có thể gặp phải khi triển khai AI vào quản trị nhân lực tinh gọn.

Dữ liệu sơ cấp: Bổ sung cho dữ liệu thứ cấp, dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát từ 35 doanh nghiệp đang ứng dụng AI trong Lean HRM. Việc lựa chọn các doanh nghiệp này dựa trên tiêu chí: (1) có ứng dụng thực tiễn AI trong các hoạt động quản trị nhân lực như tuyển dụng, quản lý hiệu suất, hoặc tối ưu hóa quy trình; (2) đảm bảo sự đa dạng về ngành nghề và quy mô, tập trung vào các doanh nghiệp vừa và lớn; và (3) thuộc các địa phương có mức độ phát triển công nghệ cao như Hà Nội, TP.HCM, Đà Nẵng. Danh sách doanh nghiệp được xây dựng từ các báo cáo nghiên cứu, thông tin từ hiệp hội ngành nghề và mạng lưới chuyên môn nhằm đảm bảo dữ liệu phản ánh đúng thực trạng và đáp ứng mục tiêu nghiên cứu. Khảo sát được thực hiện với các chuyên gia nhân sự và nhà quản lý tại các doanh nghiệp này nhằm thu thập thông tin về các công cụ AI được sử dụng và những lợi ích đã đạt được trong quá trình triển khai.

4. Thực trạng ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong quản trị nhân lực tinh gọn tại các doanh nghiệp hiện nay

4.1. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong quản trị nhân lực tinh gọn

Hình 1. Nội dung ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong quản trị nhân lực tinh gọn



Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu của nhóm tác giả

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong tối ưu hóa quy trình tuyển dụng và trải nghiệm ứng viên

AI đóng vai trò quan trọng trong quản trị nhân lực tinh gọn, đặc biệt trong việc tối ưu hóa quy trình tuyển dụng. Trước đây, việc sàng lọc và đánh giá hàng ngàn hồ sơ ứng viên yêu cầu nhiều thời gian và nguồn lực. Tuy nhiên, AI giúp tự động hóa quy trình này bằng các thuật toán xử lý ngôn ngữ tự nhiên, có khả năng phân tích hồ sơ theo các tiêu chí cụ thể như kỹ năng, kinh nghiệm và mức độ phù hợp với văn hóa doanh nghiệp. Kết quả, doanh nghiệp không chỉ tiết kiệm thời gian mà còn tăng tính chính xác, giảm thiểu các sai sót chủ quan do con người. Ngoài ra, AI giúp cải thiện trải nghiệm ứng viên nhờ các chatbot tự động hỗ trợ 24/7, giải đáp thắc mắc kịp thời, giúp ứng viên cảm thấy được chăm sóc và gia tăng sự gắn kết với doanh nghiệp ngay từ bước đầu. Điều này có ý nghĩa lớn trong môi trường kinh doanh hiện đại khi doanh nghiệp phải cạnh tranh để thu hút và giữ chân nhân tài.

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong dự đoán nhu cầu nhân lực và tối ưu hóa hiệu suất nhân viên

AI đóng vai trò quan trọng trong quản trị nhân lực tinh gọn thông qua khả năng phân tích dữ liệu và dự báo nhu cầu nhân lực. Nhờ AI, doanh nghiệp có thể dự báo nhu cầu nhân lực cho từng giai đoạn, qua đó điều chỉnh quy mô nhân sự phù hợp với yêu cầu cụ thể. Ngoài ra, AI còn hỗ trợ đánh giá hiệu suất cá nhân, giúp nhà quản lý hiểu rõ hơn về năng lực, hiệu quả làm việc và mức độ gắn kết của từng nhân viên. Đồng thời, AI có thể đề xuất các chương trình đào tạo nhằm nâng cao kỹ năng, giúp nhân viên hoàn thiện và đáp ứng tốt hơn nhu cầu công việc. Khả năng dự báo và phân tích này giúp doanh nghiệp quản lý nguồn lực hiệu quả, từ đó giảm thiểu lãng phí và duy trì một lực lượng lao động linh hoạt, sẵn sàng thích ứng với những thay đổi của thị trường.

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong cá nhân hóa lộ trình phát triển và đào tạo

Thông qua AI giúp tối đa hóa tiềm năng của từng cá nhân trong doanh nghiệp. AI có khả năng phân tích hiệu suất và dữ liệu kỹ năng để đề xuất các lộ trình phát triển cá nhân hóa, từ đó giúp mỗi nhân viên có thể phát huy tối đa năng lực của mình. Điều

này đặc biệt quan trọng trong việc giữ chân nhân tài khi người lao động ngày nay ngày càng ưu tiên những cơ hội phát triển cá nhân trong môi trường làm việc. AI có thể đề xuất các chương trình đào tạo phù hợp với trình độ và nhu cầu cụ thể, giúp nhân viên nhanh chóng cải thiện kỹ năng và đáp ứng các thách thức của công việc. Cá nhân hóa lộ trình phát triển không chỉ giúp nhân viên cảm thấy được trân trọng mà còn giúp doanh nghiệp xây dựng một lực lượng lao động giàu năng lực và sẵn sàng đương đầu với những thay đổi trong tương lai.

Quản lý phúc lợi và tối ưu hóa chi phí nhân sự

Ứng dụng AI trong quản lý phúc lợi và tối ưu hóa chi phí nhân sự giúp doanh nghiệp giảm thiểu chi phí, đồng thời cải thiện hiệu quả của các chương trình phúc lợi và hỗ trợ nhân viên. Nhờ vào khả năng phân tích dữ liệu của AI, doanh nghiệp có thể nhận diện rõ các xu hướng về nhu cầu phúc lợi và mức độ sử dụng của từng nhân viên. Từ đó, các gói phúc lợi được cá nhân hóa nhằm đáp ứng nhu cầu thực sự, tránh lãng phí vào các phúc lợi không cần thiết.

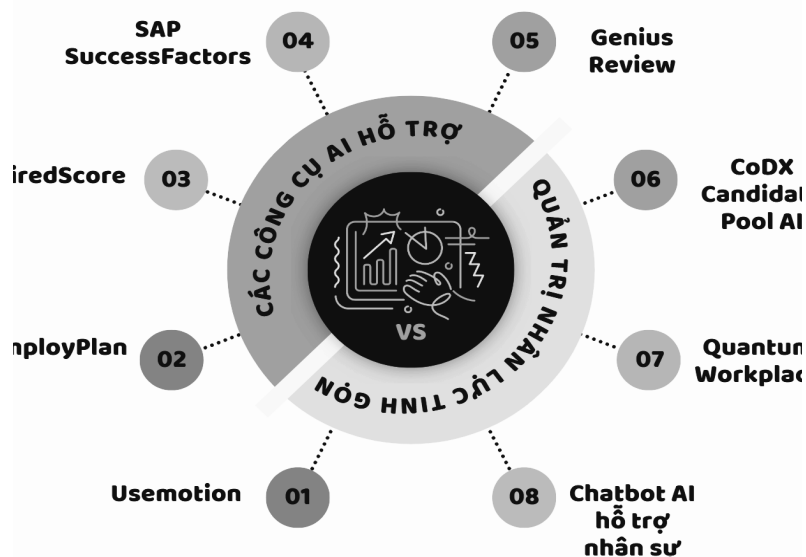
AI cũng giúp dự đoán sự thay đổi trong nhu cầu phúc lợi, giúp doanh nghiệp nhanh chóng điều chỉnh chính sách phúc lợi phù hợp với các yếu tố thay đổi như độ tuổi, vị trí hoặc hoàn cảnh cá nhân của nhân viên. Ngoài ra, AI còn hỗ trợ quản lý chi phí bảo hiểm và sức khỏe bằng cách đưa ra các gợi ý tối ưu về gói bảo hiểm dựa trên hồ sơ sức khỏe tổng thể của đội ngũ nhân sự, giúp doanh nghiệp cân bằng giữa chi phí và lợi ích.

AI còn tự động hóa quy trình quản lý phúc lợi, giúp giảm bớt khối lượng công việc thủ công cho bộ phận nhân sự. Chatbot AI có thể cung cấp thông tin về các phúc lợi, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ nhân viên lựa chọn các chương trình phúc lợi phù hợp với nhu cầu của họ. Điều này không chỉ tiết kiệm thời gian mà còn nâng cao trải nghiệm của nhân viên, tăng cường sự hài lòng và gắn kết với doanh nghiệp.

Nhìn chung, việc ứng dụng AI trong quản lý phúc lợi và chi phí nhân sự không chỉ giúp doanh nghiệp tối ưu hóa chi phí mà còn đảm bảo nhân viên nhận được những hỗ trợ cần thiết, góp phần xây dựng môi trường làm việc hiệu quả và hấp dẫn.

4.2. Một số công cụ AI được sử dụng phổ biến trong quản trị nhân lực tinh gọn

Hình 2. Một số công cụ AI được sử dụng phổ biến trong quản trị nhân lực tinh gọn



Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý số liệu khảo sát của nhóm tác giả

(1) Usemotion

Usemotion là một công cụ quản lý thời gian và tăng cường hiệu quả công việc, sử dụng AI để tự động hóa việc lập lịch trình và ưu tiên công việc. Công cụ này tích hợp với các hệ thống lịch điện tử để điều chỉnh thời gian cho từng công việc dựa trên các ưu tiên được thiết lập. Nhờ đó, Usemotion giúp giảm lãng phí thời gian, tối ưu hóa công suất làm việc của từng nhân viên và giúp họ tập trung vào các nhiệm vụ quan trọng. Bên cạnh đó, công cụ này hỗ trợ giám sát tiến độ công việc và cảnh báo khi nhân viên gặp vấn đề về quản lý thời gian, giúp quản lý can thiệp kịp thời. Đây là giải pháp lý tưởng để quản trị nhân lực tinh gọn trong các doanh nghiệp đang hướng tới hiệu quả tối đa với nguồn lực tối thiểu.

(2) EmployPlan

EmployPlan là một công cụ AI mạnh mẽ trong việc phát triển và quản lý kỹ năng của nhân viên. Bằng cách sử dụng dữ liệu về hiệu suất làm việc và kỹ năng hiện tại, EmployPlan giúp doanh nghiệp xác định nhu cầu kỹ năng cần bổ sung trong đội ngũ và đề xuất các chương trình đào tạo phù hợp. Công cụ này tối ưu hóa việc phân công công việc dựa trên kỹ năng, đồng thời giúp doanh nghiệp duy trì một đội ngũ linh hoạt, sẵn sàng thích nghi với thay đổi. EmployPlan cũng có tính năng dự báo nhu cầu nhân lực trong tương lai, giúp doanh nghiệp xác định chính xác các vị trí cần bổ sung hoặc đào tạo, qua đó giảm thiểu chi phí tuyển

dụng và đào tạo không cần thiết, hỗ trợ quản trị nhân lực một cách tinh gọn và hiệu quả.

(3) HiredScore

HiredScore là một công cụ sử dụng AI để sàng lọc và đánh giá ứng viên, giúp bộ phận nhân sự có thể xử lý hàng ngàn hồ sơ một cách tự động mà vẫn giữ được độ chính xác cao. Hệ thống của HiredScore sử dụng thuật toán học máy để đối chiếu hồ sơ ứng viên với mô tả công việc và yêu cầu vị trí, giúp loại bỏ những ứng viên không phù hợp ngay từ vòng đầu. Bằng cách tận dụng khả năng phân tích hồ sơ, HiredScore còn có thể đưa ra những dự đoán về hiệu suất làm việc của ứng viên và đưa ra các gợi ý về tuyển dụng nội bộ, giúp doanh nghiệp giảm thiểu thời gian và chi phí trong quy trình tuyển dụng.

(4) SAP SuccessFactors

Là một hệ thống quản trị nhân sự toàn diện, cung cấp các giải pháp từ tuyển dụng, phát triển đến đánh giá hiệu suất nhân viên, đồng thời tích hợp các phân tích AI. Cụ thể, hệ thống này có khả năng tự động phân tích dữ liệu hiệu suất và phản hồi của nhân viên, từ đó đưa ra các đề xuất phát triển kỹ năng cá nhân hóa và gợi ý về chiến lược lương thưởng. Nhờ vậy, doanh nghiệp có thể quản trị nhân sự tinh gọn bằng cách chỉ đầu tư vào những lộ trình phát triển và phần thưởng cần thiết, không dư thừa. Đây là một phần mềm tuyển dụng chuyên nghiệp giúp doanh nghiệp tận dụng sức mạnh của khoa học dữ liệu để trích xuất thông tin từ các hồ sơ ứng viên

một cách tự động và hiệu quả, giúp tự động hóa quy trình tuyển dụng và đánh giá ứng viên. Công cụ này có khả năng lưu trữ dữ liệu ứng viên và nhân viên trên nền tảng đám mây, hỗ trợ khả năng truy xuất dữ liệu nhanh chóng, giảm bớt sự phụ thuộc vào quy trình thủ công, đồng thời cung cấp phân tích dữ liệu nhân sự dựa trên các chỉ số hiệu suất. Đây là một giải pháp hiệu quả để kiểm soát nhân sự và chi phí đào tạo trong quản trị tinh gọn.

(5) Genius Review

Genius Review là công cụ đánh giá hiệu suất nhân viên ứng dụng AI, giúp doanh nghiệp nắm bắt và phân tích phản hồi một cách nhanh chóng và chính xác. Với khả năng tự động hóa thu thập phản hồi 360 độ từ cấp trên, đồng nghiệp đến khách hàng, Genius Review không chỉ nhận diện rõ điểm mạnh, yếu của từng nhân viên mà còn đưa ra các khuyến nghị cụ thể về phát triển kỹ năng và chiến lược khuyến khích phù hợp. Nhờ phân tích chuyên sâu, doanh nghiệp có thể dễ dàng nhận diện những cá nhân có tiềm năng, xây dựng lộ trình thăng tiến và củng cố đội ngũ nhân sự chất lượng mà không cần đầu tư dàn trải.

(6) CoDX Candidate Pool AI (CoDX AI Hồ sơ ứng viên)

CoDX Candidate Pool AI là một hệ thống quản lý hồ sơ ứng viên tích hợp AI. Công cụ này không chỉ lưu trữ và quản lý hồ sơ mà còn sử dụng AI để tìm kiếm và sắp xếp ứng viên theo các tiêu chí cụ thể, giúp dễ dàng lựa chọn những người phù hợp nhất cho từng vị trí. Hệ thống còn có thể đề xuất các ứng viên tiềm năng từ các đợt tuyển dụng trước hoặc từ nguồn ứng viên có sẵn, giúp doanh nghiệp tiết kiệm đáng kể thời gian tìm kiếm nhân sự.

CoDX Candidate Pool AI giúp tinh gọn quy trình tuyển dụng nhờ việc sử dụng dữ liệu thông minh để lọc ra những ứng viên phù hợp mà không cần duyệt từng hồ sơ, giảm thiểu thời gian và công sức cho các công việc thủ công trong quá trình tuyển dụng.

(7) Quantum Workplace

Quantum Workplace là công cụ đo lường và phân tích mức độ hài lòng, gắn kết của nhân viên, một yếu tố quan trọng trong quản trị nhân lực tinh gọn. Công cụ này giúp doanh nghiệp thực hiện các khảo sát nhân viên một cách thường xuyên, thu thập dữ liệu phản hồi và cung cấp các báo cáo chi tiết về tình trạng gắn kết, cảm nhận của đội ngũ.

Thông qua các phân tích AI, Quantum Workplace giúp nhận diện các vấn đề tồn đọng trong nội bộ và đưa ra các giải pháp điều chỉnh phù hợp, giúp doanh nghiệp không chỉ giữ chân nhân tài mà còn đảm bảo môi trường làm việc hiệu quả, từ đó giảm thiểu tỷ lệ nghỉ việc và tối ưu hóa chi phí cho tuyển dụng và đào tạo mới.

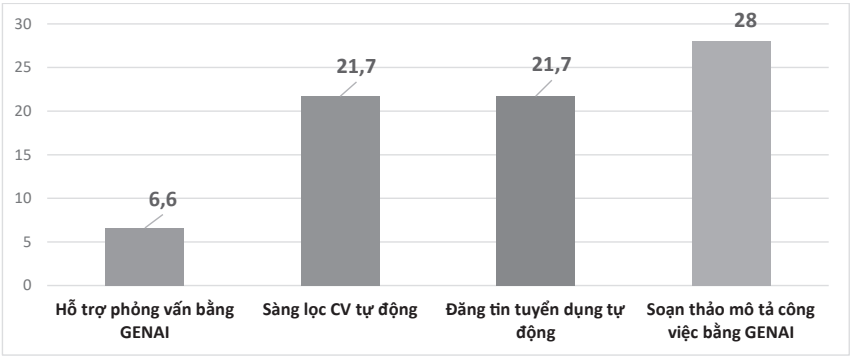
(8) Chatbot AI hỗ trợ nhân sự

Chatbot AI trong nhân sự là công cụ hỗ trợ tự động, hoạt động liên tục 24/7, giúp giải đáp các câu hỏi của ứng viên và nhân viên một cách nhanh chóng. Các chatbot nhân sự hỗ trợ từ khâu tuyển dụng, phỏng vấn cho đến giải đáp thắc mắc về chính sách công ty, thủ tục nghỉ phép, phúc lợi và lương thưởng. Ngoài ra, chatbot có thể thu thập thông tin từ ứng viên, sàng lọc sơ bộ và lên lịch phỏng vấn tự động, giảm tải khối lượng công việc cho bộ phận nhân sự và tiết kiệm thời gian. Điều này rất cần thiết cho các doanh nghiệp đang tìm cách tối ưu hóa quy trình quản trị nhân sự mà vẫn duy trì trải nghiệm tốt cho nhân viên và ứng viên. Những công cụ AI này, với khả năng tự động hóa và phân tích dữ liệu mạnh mẽ, hỗ trợ doanh nghiệp tinh gọn hóa bộ máy nhân sự, giảm thiểu các hoạt động dư thừa và nâng cao hiệu quả quản lý. Sự kết hợp của chúng không chỉ giúp tối ưu hóa chi phí mà còn đảm bảo rằng doanh nghiệp có thể thích nghi nhanh chóng với các thay đổi, tạo ra một môi trường làm việc hiện đại và hiệu quả hơn.

4.3. Thực trạng ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong các doanh nghiệp hiện nay

Các doanh nghiệp tại Việt Nam đang ngày càng tích cực áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) vào quy trình tuyển dụng và quản lý nhân sự. Theo khảo sát của VietnamWorks được thực hiện vào tháng 8 năm 2024 với gần 400 doanh nghiệp tại Việt Nam đã làm rõ sự phổ biến của Generative AI (GenAI) trong quản lý nhân sự và tuyển dụng cho thấy, 41% trong số doanh nghiệp đó đang sử dụng Generative AI (GenAI) trong các hoạt động liên quan. Các ứng dụng phổ biến bao gồm: 28% doanh nghiệp sử dụng GenAI để soạn thảo mô tả công việc, 21,7% để tự động đăng tin tuyển dụng và cũng 21,7% cho việc sàng lọc hồ sơ ứng viên. Hơn nữa, 6,6% doanh nghiệp đã áp dụng GenAI để hỗ trợ quá trình phỏng vấn.

Hình 3. Thực trạng ứng dụng GenAI trong tuyển dụng và quản lý nhân sự của các doanh nghiệp tại Việt Nam



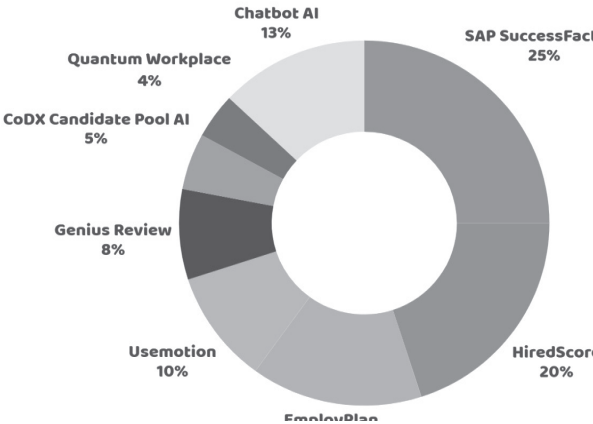
Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả từ VietnamWorks

Trong số các công cụ AI được ưa chuộng tại Việt Nam trong các giai đoạn tuyển dụng, có chatbots hỗ trợ giao tiếp với ứng viên, tự động hóa việc đăng tin tuyển dụng và sàng lọc hồ sơ dựa trên các tiêu chí cụ thể. Công nghệ AI không chỉ giúp các công ty tiết kiệm thời gian và chi phí mà còn giảm hơn 30% chi

phí tuyển dụng so với các phương pháp truyền thống. Nhờ vào sự tự động hóa này, hiệu quả tuyển dụng được nâng cao và trải nghiệm của ứng viên cũng trở nên tối ưu hơn.

4.3.1. Ứng dụng các công cụ AI trong tuyển dụng và trải nghiệm ứng viên

Hình 4. Thực trạng ứng dụng GenAI trong tuyển dụng và trải nghiệm ứng viên



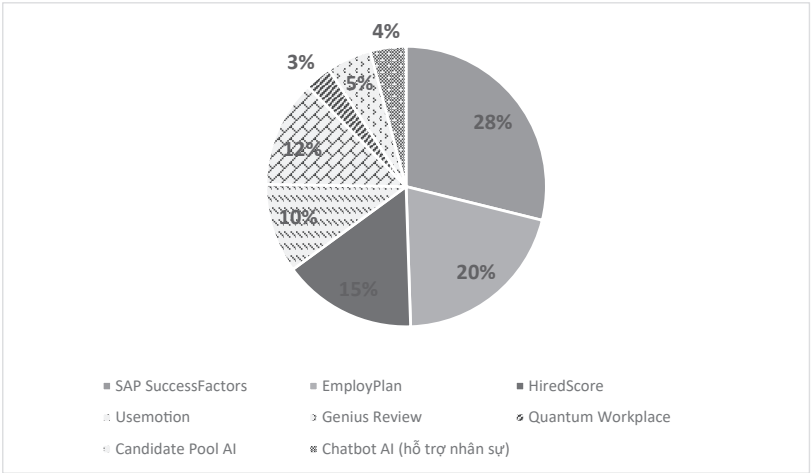
Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý số liệu khảo sát của nhóm tác giả

Kết quả khảo sát 35 doanh nghiệp về việc sử dụng các công cụ trí tuệ nhân tạo trong quản trị nhân lực tinh gọn cho thấy, SAP SuccessFactors dẫn đầu với 25% doanh nghiệp áp dụng nhờ khả năng tối ưu hóa quy trình tuyển dụng và phát triển nhân viên. HiredScore được 20% doanh nghiệp sử dụng, nổi bật với chức năng tự động sàng lọc hồ sơ ứng viên, giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao độ chính xác. EmployPlan chiếm 15%, tập trung vào phân tích nhu cầu kỹ năng và đề xuất chương trình đào tạo phù hợp. Usemotion và Genius Review, lần lượt chiếm 10% và 8%, hỗ trợ quản lý thời gian, hiệu suất làm việc và tự động

hóa quá trình đánh giá nhân viên. CoDX Candidate Pool AI (5%) giúp quản lý hồ sơ ứng viên, trong khi Quantum Workplace (4%) đo lường mức độ hài lòng và gắn kết của nhân viên. Cuối cùng, Chatbot AI với 13% doanh nghiệp sử dụng, cung cấp thông tin và hỗ trợ 24/7, nâng cao trải nghiệm ứng viên. Từ kết quả này, có thể thấy các công cụ như SAP SuccessFactors và HiredScore được ưu tiên cao do chức năng đa dạng, trong khi các công cụ chuyên biệt như CoDX Candidate Pool AI và Quantum Workplace mặc dù có tỷ lệ sử dụng thấp hơn vẫn đóng vai trò quan trọng trong quản lý nhân lực.

4.3.2. Ứng dụng các công cụ AI trong dự đoán nhu cầu nhân lực và tối ưu hóa hiệu suất nhân viên

Hình 5. Thực trạng ứng dụng GenAI trong dự đoán nhu cầu nhân lực và tối ưu hóa hiệu suất nhân viên



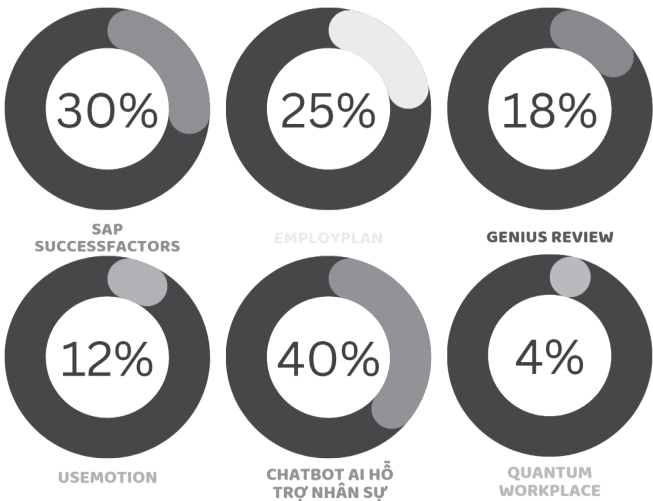
Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý số liệu khảo sát của nhóm tác giả

Kết quả khảo sát 35 doanh nghiệp về việc sử dụng các công cụ trí tuệ nhân tạo trong quản trị nhân lực tinh gọn cho thấy, SAP SuccessFactors dẫn đầu với 28% doanh nghiệp áp dụng nhờ khả năng dự đoán nhu cầu nhân lực và theo dõi hiệu suất nhân viên. EmployPlan chiếm 20%, tập trung vào xác định nhu cầu kỹ năng và đề xuất chương trình đào tạo phù hợp. HiredScore được 15% doanh nghiệp sử dụng, giúp đánh giá năng lực và dự đoán hiệu suất ứng viên trong quy trình tuyển dụng. Usemotion (10%) tối ưu hóa hiệu suất làm việc của nhân viên thông qua tự động hóa lập lịch, trong khi Genius Review (12%) hỗ trợ thu thập và phân tích phản hồi hiệu

suất. CoDX Candidate Pool AI (5%) giúp quản lý hồ sơ ứng viên hiệu quả và Quantum Workplace (3%) đo lường sự hài lòng và gắn kết của nhân viên. Cuối cùng, Chatbot AI với tỷ lệ sử dụng 4%, cải thiện trải nghiệm nhân viên bằng cách cung cấp thông tin kịp thời. Những kết quả này cho thấy, xu hướng doanh nghiệp ưu tiên các công cụ đa chức năng như SAP SuccessFactors và EmployPlan, trong khi các công cụ chuyên dụng như HiredScore và Genius Review vẫn đóng vai trò quan trọng trong quản trị nhân lực tinh gọn.

4.3.3. Ứng dụng các công cụ AI trong cá nhân hóa lộ trình phát triển và đào tạo

Hình 6. Thực trạng ứng dụng GenAI trong cá nhân hóa lộ trình phát triển và đào tạo



Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý số liệu khảo sát của nhóm tác giả

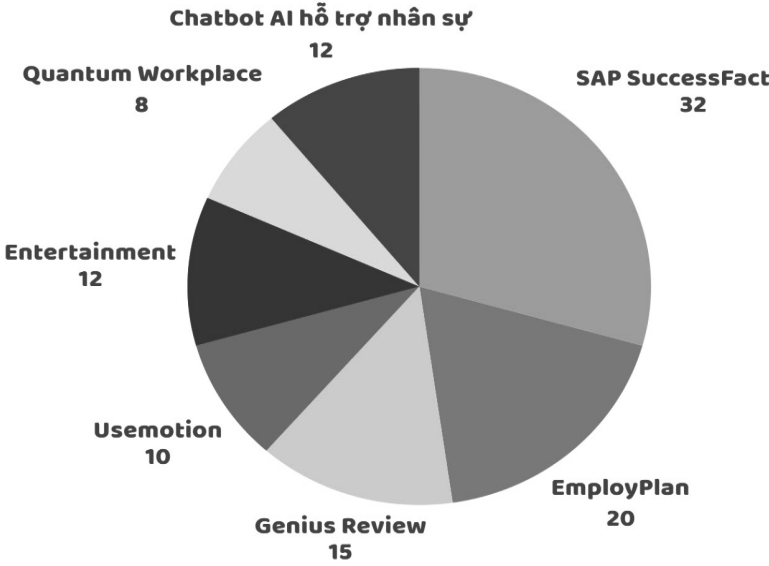
Kết quả khảo sát về việc sử dụng công cụ trí tuệ nhân tạo trong quản trị nhân lực tinh gọn cho thấy, SAP SuccessFactors được 30% doanh nghiệp áp dụng để cá nhân hóa lộ trình phát triển cho nhân viên và đề xuất chương trình đào tạo. EmployPlan chiếm 25% với khả năng phân tích nhu cầu đào tạo và xây dựng lộ trình phát triển cá nhân. Genius Review được 18% doanh nghiệp sử dụng, tự động hóa quá trình đánh giá hiệu suất và đề xuất chương trình phát triển kỹ năng. Usemotion (12%) giúp tối ưu hóa thời gian

và năng suất làm việc, hỗ trợ cá nhân hóa đào tạo. Chatbot AI với 8% tỷ lệ sử dụng, cung cấp thông tin và hướng dẫn phát triển kỹ năng, trong khi Quantum Workplace (4%) thu thập dữ liệu về sự hài lòng và gắn kết của nhân viên. Những công cụ này không chỉ cá nhân hóa quá trình phát triển và đào tạo mà còn đảm bảo nhân viên trang bị đủ kỹ năng để đáp ứng mục tiêu của tổ chức.

4.3.4. Ứng dụng các công cụ AI trong Quản lý phúc lợi và tối ưu hóa chi phí nhân sự

Hình 7. Ứng dụng các công cụ AI trong Quản lý phúc lợi và tối ưu hóa chi phí nhân sự

DVT: %



Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý số liệu khảo sát của nhóm tác giả

Kết quả khảo sát về việc sử dụng công cụ trí tuệ nhân tạo trong quản trị nhân lực tinh gọn cho thấy xu hướng tận dụng AI để tối ưu hóa phúc lợi và chi phí nhân sự. Trong đó, 32% doanh nghiệp sử dụng SAP SuccessFactors để cá nhân hóa phúc lợi dựa trên phân tích dữ liệu nhân viên, giúp tiết kiệm ngân sách phúc lợi. EmployPlan (20%) hỗ trợ phân tích kỹ năng và nhu cầu đào tạo, tối ưu hóa chi phí phúc lợi thông qua kết nối với phát triển nghề nghiệp. Genius Review (15%) tự động hóa đánh giá hiệu suất và thu thập phản hồi về phúc lợi, giúp loại bỏ các phúc lợi không cần thiết và nâng cao sự hài lòng của nhân viên. Usemotion (10%) điều chỉnh thời gian làm việc linh hoạt, đáp ứng nhu cầu nhân viên và giảm thiểu chi phí liên quan đến phúc lợi thời gian. Quantum

Workplace (8%) đo lường sự hài lòng và gắn kết của nhân viên với các chương trình phúc lợi, giúp doanh nghiệp điều chỉnh chính sách phù hợp. Chatbot AI (12%) hỗ trợ nhân viên tiếp cận thông tin phúc lợi nhanh chóng, tiết kiệm thời gian cho bộ phận nhân sự. Cuối cùng, CoDX Candidate Pool AI (3%) giúp dự đoán chi phí phúc lợi cho các vị trí mới, đảm bảo phân bổ hợp lý. Những công cụ này không chỉ cá nhân hóa phúc lợi cho nhân viên mà còn giúp doanh nghiệp giảm thiểu chi phí không cần thiết và nâng cao hiệu quả quản lý.

5. Giải pháp ứng dụng hiệu quả trí tuệ nhân tạo trong quản trị nhân lực tinh gọn tại các doanh nghiệp hiện nay

Để ứng dụng hiệu quả trí tuệ nhân tạo (AI) trong

quản trị nhân lực tinh gọn, các doanh nghiệp có thể triển khai một số giải pháp chủ chốt.

5.1. Thiết lập các mục tiêu trong quản trị nhân lực tinh gọn

Trong quản trị nhân lực tinh gọn, đầu tiên là việc thiết lập các mục tiêu cụ thể là rất quan trọng để tối ưu hóa hiệu suất và sự hài lòng của nhân viên. Đầu tiên, một trong những mục tiêu hàng đầu là tối ưu hóa quy trình tuyển dụng nhằm giảm thời gian và chi phí, đồng thời cải thiện trải nghiệm của ứng viên. Điều này có thể được thực hiện thông qua việc áp dụng trí tuệ nhân tạo trong sàng lọc hồ sơ và phỏng vấn. Thứ hai, nâng cao hiệu suất làm việc là một mục tiêu quan trọng, yêu cầu xây dựng các chỉ số đánh giá hiệu suất rõ ràng và cung cấp phản hồi thường xuyên cho nhân viên. Bên cạnh đó, cải thiện sự gắn kết và hài lòng của nhân viên cũng là một mục tiêu chính, điều này có thể đạt được bằng cách thực hiện các khảo sát định kỳ để hiểu rõ hơn về nhu cầu và mong muốn của họ. Một mục tiêu khác là phát triển bền vững đội ngũ nhân lực thông qua đầu tư vào đào tạo và phát triển kỹ năng cần thiết, giúp nhân viên thích ứng tốt hơn với thay đổi trong công việc. Cuối cùng, việc giảm thiểu chi phí quản lý nhân sự và tăng cường sử dụng công nghệ trong quản lý là những mục tiêu thiết yếu để xây dựng một môi trường làm việc hiệu quả và linh hoạt. Những mục tiêu này không chỉ giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quản lý nhân lực mà còn tạo ra một môi trường làm việc tích cực, thu hút và giữ chân nhân tài, từ đó hỗ trợ sự phát triển bền vững trong tương lai.

5.2. Doanh nghiệp cần đầu tư vào việc thiết lập hệ thống đào tạo nội bộ về sử dụng AI trong quản trị nhân lực tinh gọn

Đào tạo nội bộ về sử dụng AI trong quản trị nhân lực tinh gọn giúp nhân viên hiểu và làm chủ các công cụ AI như phân tích dữ liệu và học máy. Điều này sẽ giúp họ thích nghi và sử dụng AI hiệu quả hơn trong công việc hàng ngày. Các nền tảng như SAP Success Factors và Hired Score hỗ trợ tối ưu hóa quy trình tuyển dụng và quản lý hiệu suất bằng cách tự động hóa việc sàng lọc ứng viên và phân tích hiệu suất nhân viên. Những công cụ này cho phép doanh nghiệp giảm bớt công việc thủ công và tập trung vào các ứng viên tiềm năng hoặc các nhân viên có khả năng thăng tiến, từ đó xây dựng một đội ngũ tinh gọn và hiệu quả.

5.3. Một số giải pháp khác

Việc sử dụng AI để tối ưu hóa việc phân bổ tài nguyên cho lộ trình phát triển kỹ năng cá nhân hóa nhằm đáp ứng nhu cầu kỹ năng cụ thể của từng nhân viên. Các công cụ như EmployPlan có thể phân tích năng lực và đề xuất chương trình đào tạo phù hợp cho từng người, giúp tiết kiệm chi phí đào tạo và tạo ra giá trị cao hơn từ mỗi khoản đầu tư. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cũng có thể sử dụng AI để thu thập và phân tích phản hồi nhân viên qua các công cụ như Quantum Workplace, giúp nắm bắt kịp thời những thay đổi trong mức độ hài lòng và gắn kết của nhân viên, từ đó điều chỉnh chiến lược nhân sự một cách linh hoạt. Để khắc phục những lo ngại về quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu khi sử dụng AI, doanh nghiệp cần áp dụng các biện pháp bảo mật chặt chẽ như mã hóa dữ liệu và phân quyền truy cập. Việc tuân thủ các quy định bảo vệ dữ liệu và minh bạch trong các quyết định sử dụng AI sẽ giúp xây dựng lòng tin và hỗ trợ việc triển khai các công nghệ mới một cách bền vững trong đội ngũ nhân viên trong doanh nghiệp hiện nay.

6. Kết luận

Trong quản trị nhân lực tinh gọn, việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) giúp tối ưu hóa các quy trình nhân sự, nâng cao năng suất và giảm bớt những hoạt động không cần thiết. Đây là cách tiếp cận hiệu quả, đặc biệt trong các doanh nghiệp hiện nay đang đối mặt với nhu cầu làm nhiều hơn với ít nguồn lực hơn. Các công cụ AI như SAP SuccessFactors, HiredScore và EmployPlan, Chatbot AI... cho phép tự động hóa quy trình tuyển dụng, từ việc sàng lọc hồ sơ đến dự đoán hiệu suất ứng viên, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí. Thông qua AI, các doanh nghiệp có thể nhanh chóng xác định ứng viên phù hợp, loại bỏ những hồ sơ không đáp ứng yêu cầu và tối ưu hóa trải nghiệm tuyển dụng cho cả ứng viên lẫn nhà tuyển dụng. Ngoài ra, trong quản trị nhân lực tinh gọn, AI còn hỗ trợ phân tích và cá nhân hóa lộ trình phát triển của nhân viên. Các công cụ như Genius Review và Quantum Workplace thu thập và phân tích dữ liệu về hiệu suất và gắn kết của nhân viên, giúp xây dựng lộ trình phát triển theo nhu cầu thực tế của từng cá nhân. Điều này vừa cải thiện hiệu quả làm việc, vừa duy trì đội ngũ nhân sự ổn định. Cuối cùng, để tăng tính bền vững, các doanh nghiệp nên tận dụng công nghệ AI trong quản lý phúc lợi và chi phí nhân sự. Việc sử dụng dữ liệu phân tích từ các công cụ AI

giúp doanh nghiệp điều chỉnh chính sách phúc lợi hợp lý, tiết kiệm ngân sách mà vẫn giữ chân được nhân tài. Việc ứng dụng AI một cách chiến lược trong quản trị

nhân lực tinh gọn không chỉ giảm bớt gánh nặng công việc thủ công, mà còn xây dựng một hệ thống nhân lực tối ưu, bền vững, hướng tới sự tăng trưởng lâu dài.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bondarouk, T., & Brewster, C. (2016). *Conceptualizing the relationship between Human Resource Management and Artificial Intelligence: A strategic perspective*. Human Resource Management Review, 26(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.10.001>
- Bortolotti, T., & Romano, P. (2012). *Lean in service: A systematic review*. International Journal of Management Reviews, 14(3), 245-266. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2011.00306.x>
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W.W. Norton & Company.
- Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số. (2024). *Lợi ích ứng dụng trí tuệ nhân tạo cho doanh nghiệp thương mại điện tử*. <https://moit.gov.vn/khoa-hoc-va-cong-nghe/loi-ich-ung-dung-tri-tue-nhan-cao-cho-doanh-nghiep-thuong-mai-dien-tu.html>
- Emiliani, M. L. (2006). *Lean behavior: A new perspective on human behavior and learning*. Journal of Quality in Maintenance Engineering, 12(1), 12-23. <https://doi.org/10.1108/13552510610667583>
- Gafni, R. (2021). *Enhancing recruitment processes with HiredScore*. HiredScore.
- Gentry, B. E. (2019). *Employee engagement: Insights from Quantum Workplace*. Quantum Workplace.
- Heikkilä, J. (2020). *The impact of artificial intelligence on the HR function*. Journal of Human Resource Management, 8(2), 34-48. <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20200802.11>
- Lee, J. (2020). *The role of AI chatbots in human resource management*. HR Technologist.
- Marler, J. H., & Boudreau, J. W. (2017). *An evidence-based review of e-HRM and strategic human resource management: A proposed framework for future research*. Human Resource Management Review, 27(1), 67-83. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.07.004>
- McCarthy, J. (2007). *What is artificial intelligence?* Stanford University. Retrieved from Stanford University
- Nguyễn Thị Phượng. (2024). *Đào tạo và phát triển ngành Trí tuệ nhân tạo ở Việt Nam*. <https://www.quanlynhanuoc.vn/2024/01/02/dao-cao-va-phat-trien-nganh-tri-tue-nhan-cao-o-viet-nam/>
- Russell, S., & Norvig, P. (2016). *Artificial intelligence: A modern approach* (3rd ed.). Pearson.
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Crown Business.
- Smith, J. (2022). *Leveraging AI for workforce planning: The EmployPlan approach*. HR Tech News.
- VietnamWorks. (2023). *Khảo sát về ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong tuyển dụng tại Việt Nam*. Truy cập từ <https://www.vietnamworks.com/>
- Womack, J. P., Jones, D. T., & Roos, D. (1990). *The machine that changed the world: The story of lean production*. HarperCollins Publishers.