

Кіан Лі, Сонг'ю Джіанг

## **Аналіз впливу сенсорних характеристик службових роботів на створення спільної цінності у секторі готелів класу люкс**

Службові роботи стали трендом готельних послуг, представляючи нові можливості та виклики для розвитку індустрії гостинності. Метою дослідження є аналіз впливу сенсорних характеристик службових роботів на створення спільної цінності у секторі готелів класу люкс. Китайське місто Шанхай - це місто з найбільшою кількістю готелів люксових брендів та місто з найбільшою кількістю службових роботів, розміщених у готелях класу люкс. На сьогодні тільки 11 готелів класу люкс в Шанхаї використовують службові роботи. Тому в цьому дослідженні проводилося онлайн-опитування клієнтів, які користувалися послугами службових роботів в цих 11 готелях Шанхая. Загалом за допомогою зручної вибірки було зібрано 644 відповіді від клієнтів у готелях класу люкс Китаю, які користувалися послугами службових роботів. Дані було проаналізовано за допомогою аналізу достовірності, для обробки даних було використано моделювання структурними рівняннями. Результати показують, що коли службові роботи сприймаються як такі, що володіють людськими якостями, рухами як у людей, сприйнятим інтелектом і сприйнятою безпекою, вони значно підвищують лояльність клієнтів. Ці характеристики підвищують задоволення і довіру клієнтів при взаємодії з роботами, що призводить до більшої взаємодії під час відпочинку. Варто зазначити, що схожість не має значного впливу на досвід клієнтів, що свідчить про те, що клієнти готелів класу люкс приділяють більше уваги тому, чи мають роботи практичні характеристики, такі як інтелект та безпека. Крім того, досвід клієнтів є важливим фактором, де антропоморфізм має на увазі як найбільш важлива характеристика.

**Ключові слова:** антропоморфізм, рухи як у людей, інтелект, безпека, створення спільної цінності, досвід готелів, готелі класу люкс, Китай

**Класифікація JEL:** O31, Z33, M32



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.