

**İnsan Kaynakları Yönetimi
Uygulamalarında Estetik
Emeğin Rolü:
Konuya İlişkin Nitel Bir Araştırma**

Yazar

Dr. Öğr. Üyesi Fatma Zehra YILDIZ



© Copyright 2023

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi AŞ'ye aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

Bu kitapta yer alan fikirler ve düşünceler yazara ait olup, hiçbir kurum veya kuruluşun görüşünü yansıtmamaktadır. Bu kitap "İnsan Kaynakları Yönetimi uygulamalarında estetik emeğin rolü: konuya ilişkin nitel bir araştırma" adlı doktora tezinden üretilmiştir.

ISBN
978-625-399-508-9

Sayfa ve Kapak Tasarımı
Akademisyen Dizgi Ünitesi

Kitap Adı
İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarında
Estetik Emeğin Rolü: Konuya İlişkin Nitel Bir
Araştırma

Yayıncı Sertifika No
47518

Baskı ve Cilt
Vadi Matbaacılık

Yazar
Dr. Öğr. Üyesi Fatma Zehra YILDIZ
ORCID iD: 0000-0002-0631-6589

Bisac Code
SOC000000

Editör
Prof. Dr. Fulya AYDINLI KULAK
ORCID iD: 0000-0002-5487-6345

DOI
10.37609/akya.2934

Yayın Koordinatörü
Yasin DİLMEN

Kütüphane Kimlik Kartı
Yıldız, Fatma Zehra.

İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarında Estetik Emeğin Rolü: Konuya İlişkin
Nitel Bir Araştırma / Fatma Zehra Yıldız, editör : Fulya Aydınli Kulak.

Ankara : Akademisyen Yayınevi Kitabevi, 2023.

347 s. : fotoğ, tablo, şekil, grafik. ; 160x235 mm.

Kaynakça var.

ISBN 9786253995089

1. Sosyal Bilimler.

GENEL DAĞITIM

Akademisyen Kitabevi AŞ

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

ÖNSÖZ

Doktora tez çalışmamda, insan kaynakları yönetimi uygulamalarında estetik emeğin rolünü incelenmeyi ve estetik emek deneyimlerine ilişkin betimsel bir çerçeve sunabilmeyi amaçladım. Bu amaçla, havacılık ve perakende sektöründe çalışan kabin memurları, satış danışmanları, insan kaynakları yöneticileri ve mağaza yöneticileriyle mülakatlar gerçekleştirdim. Araştırma sürecimde, katılımcılara ulaşmakta zorlandığım zamanlar olsa da araştırmaya gönüllü olarak katılan katılımcıların ilgisi ve desteği sayesinde bu çalışmayı tamamlayabildim.

Estetik emek, kavram olarak kulağa yeni gelse de aslında pek çoğumuzun aşına olduğu bir olguyu temsil etmektedir. Kadınların görünümleri sebebiyle işe alınmaması ya da işten çıkarılması, saçının estetik standartlara uygun olmadığı bir gün iş hayatının son günü olabilmesiyle ilgili çalışmalar, haberler ve filmler beni estetik emek ve insan kaynakları yönetimi uygulamalarının rolü üzerine düşünmeye itti. Zihnimdeki pek çok soruya, bilimsel olarak cevap arama çabasına giriştim. Araştırma sürecimin sonuna geldiğim de ise aslında bu çalışmamın benim içsel yolculuğumun bir parçası olduğunu fark etmemle birlikte hem bilimsel anlamda bir problemi incelemenin onurunu yaşadım hem de kendi içimde kadın çalışanların emek süreçlerinin farklı bir yönüne ışık tutabilmenin huzuru içinde oldum.

Akademik yolculuğumda, tez çalışmamda ve hayatımda ilgisiyle, desteğiyle, bilgi ve tecrübesiyle bana değer katan çok kıymetli danışman hocam Prof. Dr. Fulya Aydınlı Kulak'a en içten duygularıyla teşekkür etmek istiyorum.

Tez çalışmam sürecinde destekleriyle katkı sağlayan çok değerli hocalarım Prof. Dr. Ayşe Oya Özçelik'e ve Doç. Dr. Serdar Bozkurt'a minnettarlığımı ve teşekkürlerimi sunuyorum.

Değerli katkılarıyla çalışmama destek olan Prof. Dr. Ahmet Cevat Acar hocama ve Prof. Dr. Kurtuluş Kaymaz hocama teşekkürlerimi ve saygılarımı sunuyorum.

Araştırmama katılarak destek ve ilgi gösteren, değerli deneyimlerini, görüşlerini benimle paylaşarak bilimsel bir çalışmaya katkı sunan insan kaynakları yöneticilerine, mağaza yöneticilerine, kabin memurlarına ve satış danışmanlarına çok teşekkür ediyorum.

Tez çalışmam sürecinde destekleriyle yanımda olan çok değerli arkadaşlarım Birsen Yener Aydın'a, Emine Gündoğmuş'a ve Emine Atalay'a çok teşekkür ediyorum.

Ve son olarak, en zor anlarımda vazgeçemeyişlerimin sebepleri olan, destek ve ilgileriyle bana güç veren ve umut olan sevgili aileme minnettarım. Tez çalışmamı emeğe değer vermeyi öğrendiğim aileme ve tüm hizmet sektörü emekçilerine ithaf ediyorum.

Fatma Zehra YILDIZ

İSTANBUL, 2021

İÇİNDEKİLER

Giriş	1
Bölüm 1	
Estetik Emek	3
1.1. Felsefe Disiplininde Güzel ve Estetik Kavramı	3
1.2. Antik Çağdan Günümüze Güzellik Bilgisi ve Güzelliğin Değişen Anlamı	7
1.3. Estetik Emek Kavramı	17
1.4. Estetik Emek Kuramsal Temelleri: Habitus	23
1.5. Estetik Emek ile İlişkili Kavramlar	26
1.5.1. Duygusal Emek	26
1.5.1.1. Duygusal Emek Boyutları	32
1.5.1.1.1. Yüzeysel Davranış	32
1.5.1.1.2. Derinlemesine Davranış	32
1.5.1.1.3. Samimi Davranış	32
1.5.2. İzlenim Yönetimi	33
1.5.2.1. İddialı (Assertive/Acquisitive) İzlenim Yönetimi Taktikleri	36
1.5.2.2. Savunmacı (Protective) Taktikler	37
1.5.2.3. Kendine Odaklı (Self-Focused) İzlenim Yönetimi Taktikleri	37
1.5.2.4. Diğerleri Odaklı (Other-Focused) İzlenim Yönetimi Taktikleri	38
1.5.2.5. Dürüst (Honest) ve Aldatıcı (Deceptive) İzlenim Yönetimi Taktikleri	38

1.5.2.6. Sözel ve Sözel Olmayan İzlenim Yönetimi Taktikleri....	38
1.5.3. Erotik Sermaye.....	38
1.6. Estetik Emek ile İlgili Çalışmalar	42

Bölüm 2

Hizmet Sektöründe Estetik Emek ve İnsan Kaynakları Yönetimi

Uygulamaları	49
2.1. Hizmet Sektöründe Estetik Emek	49
2.2. Estetik Emek ve İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları	53
2.2.1. Estetik Emek ve İşe Alım.....	53
2.2.2. Estetik Emek ve Çalışan Eğitimi.....	63
2.2.3. Estetik Emek ve Disiplin Uygulamaları.....	67
2.2.4. Estetik Emek ve Performans Değerlendirme.....	73
2.2.5. Estetik Emek ve Çalışan Ödüllendirme.....	74
2.2.6. Estetik Emek ve İşten Çıkarma.....	75

Bölüm 3

İnsan Kaynakları Yönetimi uygulamalarında Estetik Emek'in Rolü:

Konuya İlişkin Nitel Bir Araştırma	77
3.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Problemi	77
3.2. Araştırma Soruları.....	78
3.3. Araştırmanın Yöntemi	79
3.4. Araştırmanın Deseni.....	81
3.5. Araştırmanın Varsayım ve Sınırlılıkları.....	84
3.6. Araştırmacının Rolü.....	84
3.7. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi.....	85
3.8. Araştırmacının Katılımcıları.....	86
3.9. Araştırmanın Veri Toplama Süreci.....	91
3.10. Araştırmacı Günlüğü	92
3.11. Araştırmanın Veri Analizi Yöntemi ve Süreci.....	92
3.12. Araştırmanın İnanılabilirlik, Nakledilebilirlik, Tutarlılık ve Teyit Edilebilirliği	96

3.12.1. İnanılrlık.....	96
3.12.2. Nakledilebilirlik.....	98
3.12.3. Tutarlılık	99
3.12.4. Teyit Edilebilirlik.....	99
3.13. Araştırmanın Bulguları.....	99
3.13.1. İşe Alım Teması	100
3.13.1.1. İşe Alım Politikaları	101
3.13.1.2. Aday Temin Kaynakları.....	106
3.13.1.3. Mülakatlarda Adayların Dış Görünümleri	108
3.13.1.4. Mülakatın Türü.....	112
3.13.1.4.1. Stres Mülakatı	113
3.13.1.4.2. Yetkinlik Bazlı Mülakat	115
3.13.1.5. İşe Alım Kriterleri	115
3.13.1.5.1. Görünümle İlgili Kriterler	116
3.13.1.5.2. Tavrı ve Davranışla İlgili Kriterler	133
3.13.1.5.3. Konuşma Tarzı, Ses Tonu ve Aksanla İlgili Kriterler.....	138
3.13.1.6. Cinsiyetlendirilmiş İşler	143
3.13.2. Çalışan Eğitimi Teması	147
3.13.2.1. Eğitim Konuları.....	148
3.13.2.1.1. Saç, Makyaj ve Bakım ile İlgili Eğitimler	149
3.13.2.1.2. Diksiyon, Telaffuz ve Beden Dili Eğitimleri	150
3.13.2.1.3. Üniforma Kuralları ile İlgili Eğitimler....	151
3.13.2.1.4. Müşteriler ile İlgili Eğitimler	152
3.13.2.1.5. Nezaket ile İlgili Eğitimler	156
3.13.2.1.6. Kişisel İmaj ve Görünüş ile İlgili Eğitimler	156
3.13.2.1.7. Servis ile İlgili Eğitimler.....	156
3.13.2.1.8. Yürüyüş, Oturuş ve Kalkış ile İlgili Eğitimler	157
3.13.3. Görünüm Kuralları ve Disiplin Uygulamaları Teması	157

3.13.3.1. Üniforma Kuralları	159
3.13.3.2. Üniformaya İlişkin Görüşler.....	168
3.13.3.3. Kilo Kontrolleri ve Uyarılar	172
3.13.3.4. Günlük Görünüm Kontrolleri ve Görünüme İlişkin Uyarılar.....	176
3.13.3.5. Sa ile İlgili Kurallar ve Denetim	184
3.13.3.5.1. Sa Rengi ile İlgili Kurallar ve Denetim	184
3.13.3.5.2. Sa Şekli ile İlgili Kurallar ve Denetim	186
3.13.3.6. Makyaj ile İlgili Kurallar ve Denetim	192
3.13.3.7. Oje ile İlgili Kurallar ve Denetim.....	197
3.13.3.8. Dövme ile İlgili Kurallar ve Denetim	202
3.13.3.9. Hijyen ve Koku ile İlgili Kurallar ve Denetim	202
3.13.3.10. Saat ve Takılar ile İlgili Kurallar ve Denetim.....	205
3.13.3.11. Çorap ve Ayakkabılar ile İlgili Kurallar ve Denetim.....	207
3.13.3.12. Yansıtıcı Beden	211
3.13.3.13. Yönetici ve Akran Geri Bildirimi	214
3.13.3.14. Gözetim	219
3.13.3.15. Güzellik Sermayesi.....	224
3.13.4. Hizmet Sunumu ve Çalışan-Müşteri Etkileşimi Teması	224
3.13.4.1. Müşterilerle Etkileşimde Kelimeler ve Hitap.....	225
3.13.4.1.1. Memnuniyetle Kelimesi	226
3.13.4.1.2. Samimiyet İçermeyen Kelimeler	226
3.13.4.1.3. Olumlu Kelimeler	230
3.13.4.1.4. “Yok” Yok.....	231
3.13.4.1.5. Kibar Kelimeler	232
3.13.4.1.6. Misafir Kelimesi	232
3.13.4.1.7. İsimle Hitap	234
3.13.4.2. Müşterilerle Etkileşiminde Ses Tonu	234
3.13.4.3. Müşterilerle Etkileşimde Standart İfadeler	236
3.13.4.4. Hizmet Sunumunda Görünüm, Hijyen ve Koku	239

3.13.4.5. Hizmet Sunumunda Tavrı ve Davranış	244
3.13.4.6. Disipline Edilmiş Beden.....	250
3.13.4.7. Müşterilerle Etkileşimde Taciz	257
3.13.5. Performans Değerlendirme Teması	260
3.13.5.1. Performans Değerlendirme Kriterleri	261
3.13.5.1.1. Müşterilerle İlgili İletişim ve Davranış.....	262
3.13.5.1.2. Üniforma	263
3.13.5.1.3. Görünüş.....	264
3.13.5.1.4. Kişisel Bakım	265
3.13.5.2. Geri Bildirim.....	266
3.13.6. Çalışan Ödüllendirme Teması	267
3.13.6.1. Çalışana Özel İndirimler	268
3.13.6.2. Performans Ödülleri	269
3.13.6.3. Kıyafet Ödeneği.....	269
3.13.6.4. Teşekkür Mektubu.....	270
3.13.6.5. Ayın Personeli.....	271
3.13.7. Güzellik Göstergelerinin Çalışma Hayatına Yansımaları Teması	271
3.13.7.1. Estetik Operasyonlar	271
3.13.7.2. Zayıflık Arzusu	277
3.13.7.3. Spor	279
3.13.8. Mesleğin En Belirgin Özelliği Teması.....	280
3.13.9. Estetik Emegın Sonuçları Teması.....	281
3.13.9.1. Çalışanlar Açısından Sonuçlar	282
3.13.9.1.1. Fiziksel Sonuçlar	283
3.13.9.1.2. Psikolojik Sonuçlar	286
3.13.9.1.3. Maddi Sonuçlar.....	288
3.13.9.2. Örgüt Açısından Sonuçlar.....	289
3.13.9.2.1. Müşteri Memnuniyeti	290
3.13.9.2.2. Müşteri Devamlılığı	291
3.13.9.2.3. Satışların Artması	293
3.13.9.2.4. Marka Değerinin Artması	293

3.13.9.2.5. Markayı İyi Temsil.....	294
3.13.9.2.6. Prestij.....	294
3.13.10. İşten ıkarma Teması.....	294
3.13.11. Kelime ve Kod Bulutu.....	299
3.13.12. Kod Matris Tarayıcısı.....	300
3.14. Araştırmanın Sonuçları.....	302
Sonuç ve Öneriler.....	317
Kaynaklar.....	321
Özgeçmiř.....	335

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AVM	: Alışveriş Merkezi
CM	: Santimetre
ÇEV.	: Çeviren
ED. BY	: Editör
ISAPS	: Uluslararası Estetik Plastik Cerrahlar Birliği
İK	: İnsan Kaynakları
İKY	: İnsan Kaynakları Yönetimi
İSG	: İş Sağlığı ve Güvenliği
MYK	: Mesleki Yeterlilik Kurumu
TL	: Türk Lirası
V.D.	: Ve Diğerleri

KAYNAKLAR

- Abubakar, Mohammed A., Elham Anasori, Temitope T. Lasisi:
Acar, Ahmet C.:
Adkins, Lisa:
Armstrong, Michael:
Armstrong, Michael, Stephen Taylor:
Ashforth, Blake E., Ronald H. Humphrey:
Ataay, İsmail D., Acar Ahmet C.:
Avery, Dianne, Marion G. Crain:
Aydınlı, K. Fulya:
Bakır, Uğur:
Barry, David, Mary A. Hazen:
Bartky, Sandra L.:
- “Physical Attractiveness and Managerial Favoritism in The Hotel Industry: The Light And Dark Side of Erotic Capital,” **Journal of Hospitality and Tourism Management**, C. XXXVIII, Mart 2019, pp. 16-26.
- “İnsan Kaynakları Planlaması ve İşgören Seçimi”, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Cavide Uyargil, Ömer Sadullah, Ahmet C. Acar, Gönen İ. Dündar, İsmail D. Atay, Zeki Adal ve Vala L. Tüzüner, 8. bs., İstanbul, Beta Basım, 2018.
- Gendered Work: Sexuality, Family and the Labour Market**, London, Open University Press, 1995.
- Armstrong’s Handbook of Reward Management Practice**, 3. bs., London, Kogan Page, 2010.
- Armstrong’s Handbook of Human Resource Management Practice**, 13. bs., London, Kogan Page, 2014.
- “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, **The Academy of Management Review**, C. XVIII, No: 1, Ocak 1993, pp. 88-115.
- “Ücret Yönetimi,” **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Cavide Uyargil, Ömer Sadullah, Ahmet C. Acar, Gönen İ. Dündar, İsmail D. Atay, Zeki Adal ve Vala L. Tüzüner, 8. bs., İstanbul, Beta Basım, 2018.
- “Branded: Corporate Image, Sexual Stereotyping, and the New Face of Capitalism,” **Duke Journal of Gender Law & Policy**, C. XIV, Ocak 2007, pp.1-165.
- “İzlenim Yönetimi Taktikleri,” **Örgütlerde Davranışın Karanlık ve Aydınlik Yüzü**, Ed. by. Pelin Kanten, Selahattin Kanten, Ankara, Nobel Kitap, 2016, pp. 809-835.
- Güzel İse “Evet”: Reklam, İkna ve Güzellik Kültürü**, İstanbul, Say Yayınları, 2017.
- “Do you take your body to work?,” **Postmodern Management and Organization Theory**, Ed. by. David M. Boje, Robert P. Gephart, Tojo J. Thatchenkery, London, Sage, 1996, pp. 140-153.
- Femininity and Domination: Studies in the Phenomenology of Oppression**, New York, Routledge, 1990.

- Baudrillard, Jean: **Tüketim Toplumu**, 11. bs., Çev. Nilgün Tural, Ferda Keskin, İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2018.
- Bauman, Zygmunt: **Parçalanmış Hayat: Postmodern Ahlak Denemeleri**, 3. bs., Çev. İsmail Türkmen, İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2018.
- Berg, Bruce L.,
Howard Lune: **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, 8. bs., Çev. Ed. by. Hasan Aydın, Konya, Eğitim Kitabevi, 2015.
- Benson, Susan P.: **Counter Cultures: Saleswomen, Managers, and Customers in American Department Stores, 1890-1940**, Urbana, University of Illinois Press, 1986.
- Besen, Yasemin: "Exploitation or Fun? The Lived Experience of Teenage Employment in Suburban America," **Journal of Contemporary Ethnography**, C. XXXV, No: 3, Haziran 2006, pp. 319-340.
- Biech, Elaine: **Training For Dummies**, Indianapolis, Wiley Publishing, 2005.
- Bilgin, Rifat: "Tüketim Kültüründe Kadın Bedeninin Cinsel Kurgu Olarak Konumlandırılması ve Sunumu," **The Journal of Academic Social Science Studies**, No: 36, Ağustos 2015, pp. 309-329.
- Black, Paula: **The Beauty Industry: Gender, Culture, Pleasure**, London, Routledge, 2004.
- Bolino, Mark C., K.
Michele Kacmar,
William H. Turnley, J.
Bruce Gilstrap: "A Multi-Level Review of Impression Management Motives and Behaviors," **Journal of Management**, C. XXXIV, No: 6, Aralık 2008, pp. 1080-1109.
- Bonafini, B. A., P.
Pozzilli: "Body Weight And Beauty: The Changing Face Of The Ideal Female Body Weight," **Obesity Reviews**, C. 12, No: 1, 2011, pp. 62-65.
- Bourdieu, Pierre, Loic
Wacquant: **Düşünümsel Bir Antropoloji İçin Cevaplar**, Çev. Nazlı Ökten, İstanbul, İletişim Yayınları, 2003.
- Bourdieu, Pierre: **Pratik Nedenler**, Çev. Hülya Uğur Tanrıöver, İstanbul, Hil Yayın, 2015.
- Bourdieu, Pierre: **Ayırım**, Çev. D. Fırat Şannan, A. Günce Berkurt, Ankara, Heretik Yayınları, 2017.
- Bourdieu, Pierre: **Eril Tahakküm**, 4. bs., Çev. Bediz Yılmaz, İstanbul, Bağlam Yayıncılık, 2018.
- Bozkurt, Nejat: **Sanat ve Estetik Kuramları**, 11. bs., Ankara, Sentez Yayıncılık, 2014.
- Bradley, Harriet,
Mark Erickson, Carol
Stephenson, Steve
Williams: **Myths at Work**, Cambridge, Polity Press, 2000.
- Brotheritge, Celeste
M. ve Alicia A.
Grandey: "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work," **Journal of Vocational Behavior**, C. LX, No: 1, Şubat 2002, pp. 17-39.

- Brown, Barbara K.,
Michael A. Campion: "Biodata Phenomenology: Recruiters' Perceptions and Use Of Biographical Information in Resume Screening," **Journal of Applied Psychology**, C. LXXIX, No: 6, Aralık 1994, pp. 897-908.
- Burns, Peter M.: "Hard-skills, Soft-skills: Undervaluing Hospitality's 'Service with a Smile,'" **Progress in Tourism and Hospitality Research**, C. III, No: 3, 1997, pp. 239-248.
- Bustamama, Farah L.,
Sze S. Teng, Fakhrul
Z. Abdullah: "Reward Management and Job Satisfaction among Frontline Employees in Hotel Industry in Malaysia," **Procedia- Social and Behavioral Sciences**, C. CXLIV, Ağustos 2014, pp. 392-402.
- Butler, Clare, Joanne
Harris: "Pills, Ills and The Ugly Face Of Aesthetic Labour: 'They Should've Discriminated Against Me,'" **Work, Employment and Society**, C. XXIX, No: 3, 2015, pp. 508-516.
- Cambridge
Dictionary: "New words-11 March 2013," (Çevrim içi) <https://dictionaryblog.cambridge.org/2013/03/11/new-words-11-march-2013/>, 26 Ekim 2020.
- Cascio, Wayne F: **Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits**, New York, McGraw-Hill, 2010.
- Cavico, Frank J.,
Stephen C. Muffler,
Bahaudin G. Mujtaba: "Appearance Discrimination in Employment Legal and Ethical Implications of "Lookism" and "Lookphobia," **Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal**, C. XXXII, No: 1, 2013, pp. 83-119.
- Cevizci, Ahmet: **Paradigma Felsefe Sözlüğü**, 3.bs., İstanbul, Paradigma Yayınları, 1999.
- Chang, Yu-Hern,
Chung-Hsing Yeh: "A Survey Analysis of Service Quality for Domestic Airlines," **European Journal of Operational Research**, No: 139, 2002, pp. 166-177.
- Charmaz, Kathy: **Gömülü (Grounded) Teori Yapılandırması**, 2. bs., Çev. Ed. by. Rabia Hoş, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2015.
- Christensen, Larry
B., R. Burke Johnson,
Lisa A. Turner: **Araştırma Yöntemleri Desen ve Analiz**, 3.bs., Çev. Ed. by. Ahmet Alpay, Ankara, Anı Yayıncılık, 2020.
- Choi, Eun-Kyong
(Cindy), Hyun-Woo
Joung: "Employee Job Satisfaction and Customer-Oriented Behavior: A Study Of Frontline Employees in The Foodservice Industry," **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, C. XVI, No: 3, Haziran 2017, pp. 235-251.
- Cockburn, Cynthia: **In the Way of Women: Men's Resistance to Sex Equality in Organizations**, London, Macmillan, 1991.
- Cohen, Marlene Z.: "A Historical Overview of the Phenomenologic Movement," **Image: Journal of Nursing Scholarship**, C. XIX, No: 1, 1987.
- Creswell, John W.: **Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni**, 4. bs., Çev. Ed. Mesut Bütün, Selçuk B. Demir, Ankara, Siyasal Kitabevi, 2018.

- Creswell, John W.,
Dana L. Miller:
Çabuklu, Yaşar:
Çavdar, Hava,
Mehmet Çavdar:
Çetin, Ebru:
Dashper, Katherine L.:
Dean, Deborah:
DeCenzo, David A.,
Stephen P. Robbins,
Susan L. Verhulst:
Demirhan, Sezen:
Denzin, Norman K.:
Dessler, Gary:
Di Mascio, Rita:
Dion, Karen, Ellen
Berscheid, Elaine
Walster:
Eco, Umberto:
Entwistle, Joanne,
Elizabeth Wissinger:
Erlandson, David A.,
Edward L. Harris,
Barbara L. Skipper,
Steve D. Allen:
Estes, Clarissa P.:
- “Determining Validity in Qualitative Inquiry,” **Theory Into Practice**, C. XXXIX, No:3, Haziran 2010, pp. 124-130.
- Toplumsal Kurgular ve Cinsiyetçilik**, İstanbul, Everest Yayınları, 2007.
- “İşletmelerde İşgören Bulma ve Seçme Aşamaları,” **Journal of Naval Science and Engineering**, C. VI, No: 1, Nisan 2010, pp. 79-93.
- “Çalışma Hayatında Bedenin Değişen Görünümü,” **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, C. VI, No: 1, 2009, pp. 73-83.
- “The “Right” Person for the Job: Exploring the Aesthetics of Labor Within the Events Industry,” **Event Management**, C. XVII, No: 2, 2013, pp. 135-144.
- “Recruiting a Self: Women Performers And Aesthetic Labour,” **Work, Employment and Society**, C. XIX, No: 4, 2005, pp. 761-774.
- İnsan Kaynakları Yönetiminin Temelleri**, 12. bs., Çev. Ed. by. Canan Çetin, M. Lütfi Arslan, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, 2017.
- “Kabin Memurluğunun ‘Havada Kalan’ Tarihi ve Mesleğin Cinsiyetli İnşası,” **Akdeniz Kadın Çalışmaları ve Toplumsal Cinsiyet Dergisi**, C. II, No: 1, Mayıs 2019, pp. 19-47.
- The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods**, 3.bs., New Jersey, Prentice Hall, 1989.
- Human Resource Management**, 15. bs., London, Pearson, 2016.
- “The Service Models of Frontline Employees,” **Journal of Marketing**, C. LXXIV, No: 4, Temmuz 2010, pp. 63-80.
- “What Is Beautiful Is Good,” **Journal of Personality and Social Psychology**, C. XXIV, No: 3, 1972, pp. 285-290.
- Güzelliğin Tarihi**, Çev. A. Cevat Akkoyunlu, İstanbul, Doğan Yayıncılık, 2016.
- “Keeping up Appearances: Aesthetic Labour in The Fashion Modelling Industries of London and New York,” **The Sociological Review**, C. LIV, No: 4, Kasım 2006, pp. 774-794.
- Doing Naturalistic Inquiry**, Newbury Park, CA, Sage, 1993.
- Kurtlarla Koşan Kadınlar: Vahşi Kadın Arketipine Dair Mit ve Öyküler**, Çev. Hakan Atalay, 49. bs., İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2020.

- Fischer, Constance T.: "Bracketing in Qualitative Research: Conceptual and Practical Matters," **Psychotherapy Research Methods**, C. XIX, No: 4-5, Eylül 2009, pp. 583-590.
- Fiske, John: **Popüler Kültürü Anlamak**, Çev. Süleyman İrvan, Ark Yayınları, 1998.
- Folgerø, Ingebjørg S., Ingrid H. Fjeldstad: "On Duty-Off Guard: Cultural Norms and Sexual Harassment in Service Organizations," **Organization Studies**, C. XVI, No: 2, Mart 1995, pp. 299-313.
- Foster, Joshua D.: "Beauty Is Mostly in the Eye of the Beholder: Olfactory Versus Visual Cues of Attractiveness," **The Journal of Social Psychology**, C. CXLVIII, No: 6, 2008, pp. 765-773.
- Frankel, Stephen J., Marek Korczynski, Karen A. Shire, May Tam: **On The Front Line: Organization of Work in the Information Economy**, New York, Cornell University Press, 1999.
- Gatewood, Robert D., Hubert S. Feild, Murray Barrick: **Human Resource Selection**, 7. bs., Mason OH, Cengage Learning, 2011.
- Giddens, Anthony: **Sociology**, 5. bs., Cambridge, Polity Press, 2006.
- Giet, Sylvette: **Özgürleşin! Bu Bir Emirdir: Kadın ve Erkek Dergilerinde Beden**, Çev. İdil Engindeniz, İstanbul, Dharma Yayınları, 2006.
- Gimlin, Debra: "What Is 'Body Work'? A Review of the Literature," **Sociology Compass**, C. I, No: 1, Ağustos 2007, pp. 353-370.
- Glesne, Corrine: **Nitel Araştırmaya Giriş**, 6.bs., Çev. Ed. by. Ali Ersoy, Pelin Yalçınoğlu, Ankara, Anı Yayıncılık, 2020.
- Goffman, Erving: **Günlük Hayatta Benliğin Sunumu**, 2.bs., Çev. Barış Sezar, İstanbul, Metis Yayıncılık, 2018.
- Goffman, Erving: "Yüz Yüze Etkileşimin Yapısı," **Sosyoloji: Başlangıç Okumaları**, 8.bs., Ed. by. Anthony Giddens, Çev. Günseli Altaylar, İstanbul, Say Yayınları, 2020, pp. 85- 92.
- Gomez-Mejia, Luls, R., David B. Balkin, Robert L. Cardy: **Managing Human Resources**, 8. bs., London, Pearson, 2016.
- Grandey, Alica A.: "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor," **Journal of Occupational Health Psychology**, C. V, No: 1, 2000, pp. 95-110.
- Gross, James J.: "The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review," **Review of General Psychology**, C. II, No: 3, 1998a, pp. 271-299.
- Gross, James J.: "Antecedent and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology," **Journal of Personality and Social Psychology**, C. LXXIV, No: 1, 1998b, pp. 224-237.

- Grove, Stephen J.,
Raymond P. Fisk: "Impression Management in Services Marketing: A Dramaturgical Perspective," **Impression Management in The Organization**, Ed. by. Robert A. Giacalone, Paul Rosenfeld, Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates, 1989, pp. 427-438.
- Gruys, E. Kjerstin: "Properly Attired, Hired, or Fired: Aesthetic Labor and Social Inequality," Yayınlanmamış Doktora Tezi, Los Angeles, University Of California, 2014.
- Guadagno, Rosanna E., Robert B. Cialdini:
Güngör, Pınar: "Gender Differences in Impression Management in Organizations: A Qualitative Review," **Sex Roles**, C. LVI, Mart 2007, pp. 483-494.
- Hall, Richard, Diane
van den Broek: "The Relationship between Reward Management System and Employee Performance with the Mediating Role of Motivation: A Quantitative Study on Global Banks," **Procedia Social and Behavioral Sciences**, C. XXIV, 2011, pp. 1510-1520.
- Hall, Richard, Diane
van den Broek: "Aestheticising Retail Workers: Orientations Of Aesthetic Labour in Australian Fashion Retail," **Economic and Industrial Democracy**, C. XXXIII, No: 1, Aralık 2011, pp. 85-102.
- Hamermesh, Daniel
S., Jeff E. Biddle: "Beauty and Labour Market," **Nber Working Paper Series**, Kasım 1993.
- Hakim, Catherine: "Erotic Capital," **European Sociological Review**, C. XXVI, No: 5, Mart 2010, pp. 499-518.
- Hakim, Catherine: **Erotic Capital: The Power of Attraction in the Boardroom and the Bedroom**, New York, Basic Books, 2011.
- Hancock, Philip,
Melissa Tyler: "The Look of Love': Gender and the Organization of Aesthetics," **Body and Organization**, Ed. by. John Hassard, Ruth Holliday, Hugh Willmott, London, Sage, 2000, pp. 108-129.
- Harper, Barry: "Beauty, Stature and Labour Market: A British Cohort Study," **Oxford Bulletin of Economics and Statistics**, C. LXII, No: 1, 2000, pp. 771-800.
- Hatfield, Elaine, Susan
Sprecher: **Mirror, Mirror...The Importance of Looks in Everyday Life**, Albany, State University of New York, 1986.
- Hochschild, Arlie R.: **The Managed Heart: The Managed Heart Commercialization Of Human Feeling**, Berkeley, University of California Press, 1983.
- Hoskins, Tansy E.: **Foya**, Çev. Derya Bayraktaroğlu, Ankara, Ütopya Yayınevi, 2015.
- Hung, Chia-Hung: "The Effect of Brand Image on Public Relations Perceptions and Customer Loyalty," **International Journal of Management**, C. XXV, No: 2, Haziran 2008, pp. 237-246.
- Husserl, Edmund: **Fenomenoloji Üzerine Beş Ders**, 4.bs., Çev. Harun Tepe, Ankara, Bilgesu Yayıncılık, 2017.
- Ineson, Elizabeth M.,
Simon H. P. Brown: "The Use of Biodata for Hotel Employee Selection," **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, C. IV, No: 2, Şubat 1992, pp. 8-12.

- İnceoğlu, Yasemin,
Altan Kar: “Yeni Güzellik İkonları: İnsan Bedeninin Özgürlüğü mü, Mahkumiyeti mi?,” **Dışillik, Güzellik ve Şiddet Sarmalında Kadın ve Bedeni**, Yasemin İnceoğlu, Altan Kar, İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2016, pp. 73-100.
- Jobsonthemenue, 2020: (Çevrim içi) <http://www.jobsonthemenue.com/en-us/job/United-States/Customer-Service-Entry-Level-FULLTIME/J3T6YF6PWN7J7FSGKWN/>, 26 Ekim 2020.
- Johnston, Allanah,
Jörgen Sandberg: ‘Looking Good, Feeling Beter’: Aesthetics and Exclusivity in the Service Encounter, **4th International Critical Management Studies Conference**, Judge Institute of Management, 4-6 July 2005, U.K., University of Cambridge, pp. 1-28.
- Johnston, Allanah,
Jörgen Sandberg: “Controlling Service Work: An Ambiguous Accomplishment Between Employees, Management and Customers,” **Journal of Consumer Culture**, C. VIII, No: 3, Kasım 2008, pp. 389-417.
- Kacmar, K. Michele,
Kenneth J. Harris,
Brian G. Nagy: “Further Validation of the Bolino and Turnley Impression Management Scale,” **Institute of Behavioral and Applied Management**, C. IX, No: 1, Ocak 2007, pp. 16-32.
- Kent, Jacqueline C.: **Business Builders in Cosmetics**, Minneapolis, The Oliver Press, 2004.
- Kesim, Sevgi, Altan
Kar: “Plastik Cerrahi, “Tanrım Beni Baştan Yarat!” Metaforunu Mümkün Kılabilir Mi?,” **Kadın ve Bedeni**, Yasemin İnceoğlu, Altan Kar, İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2016, pp. 191-217.
- Kinnunen, Taina,
Jaana Parviainen: “Feeling the Right Personality. Recruitment Consultants’ Affective Decision Making in Interviews With Employee Candidates,” **Nordic Journal of Working Life Studies**, C. VI, No: 3, Eylül 2016, pp. 5-21.
- Kristof-Brown, Amy,
Murray R. Barrick,
Melinda Franke: “Applicant Impression Management: Dispositional Influences and Consequences for Recruiter Perceptions of Fit and Similarity,” **Journal of Management**, C. XXVIII, No: 1, Şubat 2002, pp. 27-46.
- Kruml, Susan M.,
Deanna Geddes: “Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild’s Work,” **Management Communication Quarterly**, C. XIV, No: 1, Ağustos 2000, pp. 8-49.
- Korczynski, Marek: “The Contradictions of Service Work: Call Centre as Customer-Oriented Bureaucracy,” **Customer Service: Empowerment and Entrapment**, Ed. by. Andrew Sturdy, Irena Grugulis, Hugh Willmott, New York, Palgrave, 2001, pp. 79-101.
- Korczynski, Marek: “Skills in Service Work: An Overview,” **Human Resource Management Journal**, C. XV, No: 2, 2005, pp. 3-14.
- Korczynski, Marek: “Understanding the Contradictory Lived Experience of Service Work: The Customer-Oriented Bureaucracy,” **Service Work: Critical Perspectives**, Ed. by. Marek Korczynski, Cameron L. Macdonald, New York, Routledge, 2009, pp. 73-90.

- Lan, Pei-Chia: "The Body as a Contested Terrain for Labor Control," **The Critical Study of Work: Labour, Technology and Global Production**, Ed. by Rick Baldoz, Charles Koaber, Philip Kraft, Philadelphia, Temple University Press, 2001, pp. 83-105.
- Lan, Pei-Chia: "Working in a Neon Cage: Bodily Labor of Cosmetics Saleswomen in Taiwan," **Feminist Studies**, C. XXIX, No: 1, 2003, pp. 21-45.
- Leary, Mark R.,
Kowalski, Robin M.: "Impression Management: A Literature Review and Two-Component Model," **Psychological Bulletin**, C. CVII, No: 1, 1990, pp. 34-47.
- Leidner, Robin: "Serving Hamburgers and Selling Insurance: Gender, Work, and Identity in Interactive Service Jobs," **Gender and Society**, C. V, No: 2, Haziran 1991, pp. 154-177.
- Leidner, Robin: **Fast Food, Fast Talk: Service Work and The Routinization of Everyday Life**, Los Angeles, University of California Press, 1993.
- Lessor, Roberta: "Consciousness of Time and Time for the Development of Consciousness: Health Awareness Amongwomen Flight Attendants," **Sociology of Health & Illness**, C. VII, No: 2, Temmuz 1985, pp. 191-213.
- Levashina, Julia,
Michael A. Campion: "Measuring Faking in the Employment Interview: Development and Validation Of An Interview Faking Behavior Scale," **Journal of Applied Psychology**, C. XCII, No: 6, 2007, pp. 1638-1656.
- Lievens, Filip, Helga
Peeters: "Interviewers' Sensitivity to Impression Management Tactics in Structured Interviews," **European Journal of Psychological Assessment**, C. XXIV, No: 3, Ocak 2008, pp. 174-180.
- Lincoln, Yvonna S.,
Egon G. Guba: **Naturalistic Inquiry**, Beverly Hills, CA, Sage, 1985.
- Liu, Xing M., Eva
Sierminska: "Evaluating the Effect of Beauty on Labor Market Outcomes: A Review of the Literature," **IZA Discussion Paper** No. 8526, Ekim 2014.
- Lopez, Kay A., Danny
G. Willis: "Descriptive Versus Interpretive Phenomenology: Their Contributions to Nursing Knowledge," **Qualitative Health Research**, C. XIV, No: 5, Mayıs 2004, pp. 726-735.
- Man, Fuat: "Çalışma Hayatında "Fiziksel Görüntü ve Sosyal Sermaye" ya da "Dördüncü Sermaye," **Çalışma İlişkileri Dergisi**, C. VIII, No: 1, Ocak 2017, pp. 46-61.
- Mears, Ashley: "Aesthetic Labor for the Sociologies of Work, Gender and Beauty," **Sociology Compass**, C. VIII, No: 12, Aralık 2014, pp. 1330-1343.
- Merriam, Sharan B.: **Nitel Araştırma: Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber**, 3. bs., Çev. Ed. by. Selahattin Turan, Ankara, Nobel Kitap, 2015.
- Miles, Matthew B., A.
Michael Huberman: **Nitel Veri Analizi**, 3. bs., Çev. Ed. by. Sadegül A. Altun, Ali Ersoy, Ankara, Pegem Akademi, 2019.

- Mills, Wright C.: **White Collar: The American Middle Classes**, London, Oxford University Press, 1969.
- Morris, J. Andrew, Daniel C. Feldman: "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor," **Academy of Management Review**, C. XXI, No: 4, Ekim 1996, pp. 986-1010.
- Moustakas, Clark: **Phenomenological Research Methods**, Thousand Oaks, SAGE Publications, 1994.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu: **Ulusal Meslek Standardı**, Uçak Kabin Memuru, 2015, (Çevrim içi) https://www.myk.gov.tr/images/articles/editor/201112/MesStand_UcakKabinMEM.pdf, 25 Nisan 2021.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu: **Ulusal Meslek Standardı**, Satış Danışmanı, 2015, (Çevrim içi), file:///C:/Users/Zehra/Downloads/16UMS0519-3%20Rev%2000%20Sat%C4%B1%C5%9F%20Dan%C4%B1%C5%9Fman%C4%B1.pdf, 6 Mayıs 2021.
- Neuman, Lawrence W.: **Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar**, C. II, Çev. Özlem Akkaya, Ankara, Siyasal Kitabevi, 2020.
- Nickson, Dennis, Chris Warhurst, Anne Witz, Anne-Marie Cullen: "The Importance of Being Aesthetic: Work, Employment and Service Organisation," **Customer Service: Empowerment and Entrapment**, Ed. by. Andrew Sturdy, Irena Grugulis, Hugh Willmott, New York, Palgrave, 2001, pp. 170-190.
- Nickson, Dennis, Chris Warhurst, Eli Dutton: "The Importance of Attitude and Appearance in The Service Encounter in Retail and Hospitality," **Managing Service Quality**, C. XV, No: 2, 2005, pp. 195-208.
- Noe, Raymond A.: **İnsan Kaynaklarının Eğitimi ve Geliştirilmesi**, Çev. Canan Çetin, İstanbul, Beta Yayınları, 2009.
- O'Brien, KS, JD Latner, D Ebnetter, JA Hunter: "Obesity Discrimination: The Role of Physical Appearance, Personal Ideology, and Anti-Fat Prejudice," **International Journal of Obesity**, C. XXXVII, Nisan 2012, pp. 455-460.
- Odabaşı, Yavuz: **Tüketim Kültürü: Yetinen Toplumdan Tükenen Topluma**, 6. bs., İstanbul, Agora Kitaplığı, 2019.
- Otis, Eileen M.: "Beyond the Industrial Paradigm: Market-Embedded Labor and the Gender Organization of Global Service Work in China," **American Sociological Review**, C. LXXIII, Şubat 2008, pp. 15-36.
- Özdemir, Yasemin: **İşe Alım: Süreç, Kavram, Uygulama**, Sakarya, Sakarya Yayıncılık, 2017.
- Özçelik, A. Oya: "Eğitim ve Geliştirme," **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Cavide Uyargil, Ömer Sadullah, Ahmet C. Acar, Gönen İ. Dündar, İsmail D. Atay, Zeki Adal ve Vala L. Tüzüner, 8. bs., İstanbul, Beta Basım, 2018.
- Özer, Ş. Leyla: "Müşteri Bakış Açısından Satış Elemanı Performans Değerlendirmesi ve Kriter Geliştirme," **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C. XXII, No: 1, 2004, pp. 155-179.

- Özkaplan, Nurcan: "Hizmet Sektöründe Duygusal Emek ve Toplumsal Cinsiyet," **Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi**, C. XV, No: 56, 2015, pp. 15-21.
- Özkaplan, Nurcan, Ece Öztan, Ester Ruben: **AVM'lerin Yorgun Gençleri: Tezgahtarlıktan Satış Elemanlığına EmegİN Dönüşümü**, İstanbul, SAV, 2017.
- Pacteau, Francette: **Güzellik Semptomu**, Çev. Banu Erol, İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2005.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry: "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality," **The Retailing Reader**, Ed. by. John Dawson, Anne Findlay, Leigh Sparks, New York, Routledge, 2008, pp. 30-50.
- Paquet, Dominique: **Ayna Ayna, Güzel Ayna: Bir Güzellik Öyküsü**, 2.bs., Çev. Orçun Türkay, İstanbul, Yapı Kredi Yayınları, 2015.
- Patton, Michael Q.: **Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri**, 2. bs., Çev. Ed. by. Mesut Bütün, Selçuk B. Demir, Ankara, Pegem Akademi, 2018.
- Paulhus, Delroy L., Bryce G. Westlake, Stryker S. Calvez, P. D. Harms: "Self-Presentation Style in Job Interviews: The Role Of Personality and Culture," **Journal of Applied Social Psychology**, C. XLIII, No: 10, 2013, pp. 2042-2059.
- Peiss, Kathy: "On Beauty... and the History of Business," **Enterprise & Society**, C. I, No: 3, Haziran 2000, pp. 485-506.
- Peeters, Helga, Filip Lievens: "Verbal and Nonverbal Impression Management Tactics in Behavior Description and Situational Interviews," **International Journal of Selection and Assessment Volume**, C. XIV, No: 3, Eylül 2006, pp. 206-222.
- Pettinger, Lynner: "Brand Culture and Branded Workers: Service Work and Aesthetic Labour in Fashion Retail," **Consumption, Markets and Culture**, C. VII, No: 2, Haziran 2004, pp. 165-184.
- Pfann, Gerard A., Jeff E. Biddle, Daniel S. Hamermesh, Ciska M. Bosman: "Business Success and Businesses' Beauty Capital," **Economics Letters**, C. LXVII, No: 2, Mayıs 2000, pp. 201-207.
- Platon: **Şölen**, Çev. Furkan Akderin, İstanbul, Say Yayınları, 2018.
- Punch, Keith F.: **Sosyal Araştırmalara Giriş: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar**, Çev. Dursun Bayrak, H. Bader Arslan, Zeynep Akyüz, Ankara, Siyasal Kitapevi, 2016.
- Quach, Sara, Charles Jebarajakirthy, Park Thaichon: "Aesthetic Labor and Visible Diversity: The Role in Retailing Service Encounters," **Journal of Retailing and Consumer Services**, C. XXXVIII, 2017, pp. 34-43.
- Quinn, Bernie: "Aesthetic Labor, Rocky Horrors And The 007 Dynamic," **International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research**, C. II, No: 1, pp. 77-85.

- Ramjattan, Vijay A.: "Working with an Accent: The Aesthetic Labour of International Teaching Assistants in Ontario Universities," Yayınlanmamış Doktora Tezi, Toronto, Higher and Adult Education University of Toronto, 2019.
- Ren, Xiaoni: "Exploiting Women's Aesthetic Labour to Fly High in The Chinese Airline Industry," **Gender in Management: An International Journal**, C. XXXII, No: 6, 2017, pp. 386-403.
- Riggio, Ronald E., Keith F. Widaman, Joan S. Tucker, Charles Salinas: "Beauty is More Than Skin Deep: Components of Attractiveness," **Basic And Applied Social Psychology**, C. XII, No: 4, 1991, pp. 423-439.
- Roulin, Nicolas, Adrian Bangarter, Julia Levashina: "Honest and Deceptive Impression Management in The Employment Interview: Can It Be Detected and How Does It Impact Evaluations?," **Personnel Psychology**, C. LXVIII, 2015, pp. 395-444.
- Roulin, Nicolas, Adrian Bangarter, Julia Levashina: "Interviewers' Perceptions of Impression Management in Employment Interviews," **Journal of Managerial Psychology**, C. XXIX, No: 2, Şubat 2014, pp. 141-163.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat: **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Bursa, Aktüel 16, 2018.
- Sagaert, Claudine: **Kadın Çirkinliğinin Tarihi**, Çev. Serdar Kenç, İstanbul, Maya Kitap, 2017.
- Saldana, Johnny: **Nitel Araştırmacılar için Kodlama El Kitabı**, Çev. Ed. by. Aysel T. Akcan, Süleyman N. Şad, Ankara, Pegem Akademi, 2019.
- Seçer, Şebnem H.: "Estetik Emek: Çalışan Kadınlara Yönelik Ayrımcılığın Yeni Görünümü," **Karatahta İş Yazıları Dergisi**, No: 5, Ağustos 2006, pp. 37-50.
- Sezgin, Deniz: **Tibbileştirilen Yaşam Bireyselleştirilen Sağlık: Çelişkiler, Alternatifler ve Sağlık İletişimi**, İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2011.
- Shene, Susan D.: "Putting on a Good Face: An Examination of the Emotional and Aesthetic Roots of Presentational Labour," **Economic and Industrial Democracy**, C. XXXIII, No: 1, 2011, pp. 145-158.
- Shilling, Chris: **The Body and Social Theory**, 2. bs., London, Sage, 1993.
- Singh, Val, Savita Kumra, Susan Vinnicombe: "Gender and Impression Management: Playing the Promotion Game," **Journal of Business Ethics**, C. XXXVII, 2002, pp. 77-89.
- Snell, Scott, George Bohlander: **Managing Human Resources Management**, OH, Cengage Learning, 2013.
- Spieß, Leslee, Peter Waring: "Aesthetic Labour, Cost Minimisation and the Labour Process in the Asia Pacific Airline Industry," **Employee Relations**, C. XXVII, No: 2, 2005, pp. 193-207.
- Strangleman, Tim, Tracey Warren: **Çalışma ve Toplum: Sosyolojik Yaklaşımlar, Temalar ve Yöntemler**, Çev. Fuat Man, Ankara, Nobel, 2015.

- Stephen, Walls: "Are You Being Served? Gendered Aesthetics Among Retail Workers," Yayınlanmamış Doktora Tezi, Durham, Durham University, 2007.
- Strauss, Anselm L.: **Qualitative Analysis for Social Scientist**, Cambridge, Cambridge University Press, 1987.
- Strauss, Anselm, Juliet Corbin: **Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures: Grounded Theory Prodecures and Techniques**, Colifornia, SAGE, 1990.
- Sunstein Bonnie S., Elizabeth Chiseri-Strater: **FieldWorking: Reading and Writing Research**, 2.bs., New York, Bedford/ St. Martin's, 2002.
- Swartz, David: **Kültür ve İktidar: Pierre Bourdieu'nün Sosyolojisi**, 4. bs., Çev. Elçin Gen, İstanbul, İletişim Yayınları, 2018.
- The International Society of Aesthetic Plastic Surgery: "The International Study on Aesthetic/Cosmetic Procedures Performed in 2016", 2017, (Çevrim içi), <https://www.isaps.org/wp-content/uploads/2017/10/GlobalStatistics2016-1.pdf>, (26 Ekim 2020).
- Timming, Andrew R.: "The Effect of Foreign Accent on Employability: A Study of The Aural Dimensions of Aesthetic Labour in Customer-Facing and Non-Customer-Facing Job," **Work, Employment and Society**, 2016, pp. 1-20.
- Topateş, Ashican, K., Torunoğlu, Dilek: "Tüketim Toplumunda Tüklenen Bedenler: Kozmetik Reyonu Çalışanları ve Estetik Emek," **Çalışma İlişkileri Dergisi**, C. VI, No: 2, Temmuz 2015, pp. 32-54.
"Çalışma Yaşamı ve Dış Görünüş," **Dişilik, Güzellik ve Şiddet Sarmalında Kadın ve Bedeni**, Yasemin İnceoğlu, Altan Kar, İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2016, pp. 221-230.
- Tsai, Wei-Chi, Chien-Cheng Chen, Su-Fen Chiu: "Exploring Boundaries of the Effects of Applicant Impression Management Tactics in Job Interviews," **Journal of Management**, C. XXXI, No: 1, Şubat 2005, pp. 108-125.
- Tsaur, Sheng-Hshiang, Wei-Hsin Tang: "The Burden of Esthetic Labor on Front-Line Employees in Hospitality Industry," **International Journal of Hospitality Management**, C. XXXV, 2013, pp. 19-27.
- Tsaur, Sheng-Hshiang, Hsiang-Fei Luoh, Shao-Syun Syue: "Positive Emotions and Behavioral Intentions of Customers in Full-Service Restaurants: Does Aesthetic Labor Matter?," **International Journal of Hospitality Management**, C. LI, Ekim 2015, pp. 115-126.
- Tunah, İsmail: **Estetik**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 2018.
- Twigg, Julia: "Carework as a Form of Bodywork," **Ageing and Society**, C. XX, No: 4, Temmuz 2000, pp. 389-411.
- Tyler, Melissa, Pamela Abbott: "Chocs Away: Weight Watching in The Contemporary Airline Industry," **Sociology**, C. XXXII, No: 3, Ağustos 1998, pp. 433-450.

- User, İnci: “Biyoteknolojiler ve Kadın Bedeni,” **Dişilik, Güzellik ve Şiddet Sarmalında Kadın ve Bedeni**, Ed. by. Yasemin Inceoğlu, Altan Kar, 2.bs., İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2016.
- Uyargil, Cavide: **Performans Yönetimi Sistemi: Bireysel Performansın Planlanması, Değerlendirilmesi ve Geliştirilmesi**, 4. bs., İstanbul, Beta, 2017.
- Uyargil, Cavide: “Performans Değerlendirme,” **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Cavide Uyargil, Ömer Sadullah, Ahmet C. Acar, Gönen İ. Dündar, İsmail D. Atay, Zeki Adal ve Vala L. Tüzüner, 8. bs., İstanbul, Beta Basım, 2018.
- Van Maanen, John: “The Smile Factory: Work at Disneyland,” **Reframing Organizational Culture**, Ed. by. Peter J. Frost, Larry F. Moore, Meryl R. Louis, Craig C. Lundberg, Joanne Martin, Newbury Park, Sage, 1991, pp. 58-76.
- Van Manen, Max: **Researching Lived Experience: Human Science for an Action Sensitive Pedagogy**, New York, State University of New York Press, 1990.
- Vague: “Celebrating Twiggy, the Face of the Sixties, on Her Birthday”, 2014, (Çevrim içi), <https://www.vogue.com/slideshow/twiggy-sixties-icon-in-vogue>, 27 Ekim 2020.
- Vigarello, Georges: **Güzelliğin Tarihi**, Çev. Erkan Ataçay, Ankara, Dost Kitapevi, 2013.
- Vonk, Laura: “Peer Feedback in Aesthetic Labour: Forms, Logics and Responses,” **Cultural Sociology**, C. XV, No: 2, 2021, pp. 213-232.
- Wallace, Ruth A., Alison Wolf: **Çağdaş Sosyoloji Kuramları**, 6. bs., Çev. Leyla Elburuz, M. Rami Ayas, Ankara, Doğu Batı Yayınları, 2015.
- Warhurst, Chris, Dennis Nickson, Anne Witz, A. Marie Cullen: “Aesthetic Labor in Interactive Service Work: Some Case Study Evidence From The ‘New’ Glasgow,” **Service Industries Journal**, C.XX, No: 3, Temmuz 2000, pp. 1-18.
- Warhurst, Chris, Dennis Nickson: “Employee Experience of Aesthetic Labour in Retail and Hospitality,” **Work, Employment and Society**, C. XXI, No: 1, Mart 2007, pp. 103-120.
- Warhurst, Chris, Diane van den Broek, Dennis Nickson, Richard Hall: “Lookism: The New Frontier of Employment Discrimination?,” **Journal of Industrial Relations**, C. LI, No: 1, Şubat 2009, pp. 131-136.
- Warhurst, Chris, Dennis Nickson: “Who’s Got the Look?’ Emotional, Aesthetic and Sexualized Labour in Interactive Services,” **Gender, Work and Organization**, C. XVI, No: 3, Mayıs 2009, pp. 385-404.
- Warhurst, Chris, Diane van den Broek, Dennis Nickson, Richard Hall: “Heads, Hearts and Now Bodies: Employee Looks and Lookism at Work,” **The Future of Employment Relations: New Paradigms, New Approaches**, Ed. by. Adrian Wilkinson, Keith Townsend, New York, Palgrave Macmillan, 2011, pp. 122-140.

- Waring, Peter: "Keeping up Appearances: Aesthetic Labour and Discrimination Law," **Journal of Industrial Relations**, C. LIII, No: 2, Nisan 2011, pp. 193-207.
- Watkins, Lucy M., Lucy Johnston: "Screening Job Applicants: The Impact of Physical Attractiveness and Application Quality," **International Journal of Selection and Assessment**, C. VIII, No: 2, Haziran 2000, pp. 76-84.
- Waudby, Beth, Jill Poulston: "Sexualisation and Harassment in Hospitality Workplaces: Who is Responsible?," **International Journal Of Culture, Tourism and Hospitality Research**, C. XI, No: 4, Ağustos 2017, pp. 483-499.
- Wexley, Kenneth N., Gary P. Latham: **Developing and Training Human Resources in Organizations**, 2. bs., New York, HarperCollins Publishers, 1991.
- Wharton, Amy: "Interactive Service Work," **The Sage Handbook of the Sociology of Work and Employment**, Ed. by. Stephen Edgell, Heidi Gottfried, Edward Granter, London, Sage, 2015, pp. 329-347.
- Williams, Christine L., Catherine Connell: "Looking Good and Sounding Right": Aesthetic Labor and Social Inequality in the Retail Industry," **Work and Occupations**, C. XXXVII, No: 3, Ağustos 2010, pp. 349-377.
- Williams, Claire: **Blue, White and Pink Collar Workers in Australia: Technicians, Bank Employesss and Flight Attendants**, Nort Sydney, Allen&Unwin, 1988.
- Witz, Anne, Chris Warhurst, Dennis Nickson: "The Labour of Aesthetics and the Aesthetics of Organization," **Organizations**, C. X, No: 1, 2003, pp. 33-54.
- Wolf, Naomi: **The Beauty Myth: How Images of Beauty Are Used Against Women**, New York, Harper Collins, 2002.
- Wolkowitz, Carol: "Customer Services," **Bodies at Work**, London, Sage, 2006.
- Wu, Laurie, Ceridwyn A. King, Lu Lu, Priyanko Guchait: "Hospitality Aesthetic Labor Management: Consumers' and Prospective Employees' Perspectives Of Hospitality Brands," **International Journal of Hospitality Management**, C. LXXXVII, Mayıs 2020, pp. 1-11.
- Yıldırım, Ali, Hasan Şimşek: **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, 11. bs., Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2018.
- Zapf, Dieter: "Emotion Work And Psychological Well-Being A Review Of The Literature and Some Conceptual Considerations," **Human Resource Management Review**, C. XII, No: 2, 2002, pp. 237-268.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler: "Services Marketing Strategy," **Wiley International Encyclopedia of Marketing**, Ed. by. Jagdish N. Sheth, Naresh K. Malhotra, UK, John Wiley & Sons, 2010, pp. 208-218.
- Ziss, Avner: **Estetik: Gerçekliği Sanatsal Özumsemenin Bilimi**, Çev. Yakup Şahan, İstanbul, Hayalperest Yayınevi, 2016.