

ESTETİK EMEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNDE CİNSİYETİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ: KABİN MEMURLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA*

Ahmet CAN**

Dilek CAN***

Özge YAVAŞ TEZ****

Volkan YAVAŞ*****

ÖZ

Estetik emek kavramı çoğunlukla hizmet sektöründe karşımıza çıkan ve kadına atfedilen ya da kadın çalışanlardan talep edilen ve işletmeler adına bir pazarlama stratejisi olarak kullanılan bir kavramdır. Her ne kadar dikkat çekici ve uzun yıllardır göz önünde olan bir kavram olsa da estetik emek kavramına ilişkin yapılan az sayıda çalışma bulunmaktadır. Ayrıca, estetik emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye odaklanan ve bu ilişkinin mekanizmasını potansiyel cinsiyet farkını araştıran çalışmaların eksikliği de dikkat çekmektedir. Bu araştırmada, Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu işletmelerinde çalışan kabin memurlarının estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ortaya çıkarılarak bu ikili ilişkide ayrıca cinsiyet değişkeninin düzenleyici rolü olup olmadığı araştırılmıştır. Bu kapsamda araştırmaya Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu işletmelerinde çalışan kabin memurları kolayda örnekleme tekniğiyle seçilmiştir. Araştırmada “Estetik Emek Performansı Ölçeği” ve “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” kullanılmıştır. Anketleri toplam 293 kabin memuru tamamlamıştır. Varsayımlanan yollar, yapısal eşitlik modelleri ile test edilmiştir. Sonuçlar, mesai saatleri dışındaki estetik emek performansı (MSD), hizmet içi eğitime ilişkin estetik emek performansı (HİE) ve fiziksel/estetik güzellik algılayışına ilişkin estetik emek performansının (FEGA) işten ayrılma niyetini (İAN) etkilemektedir. Cinsiyetin düzenleyici değişken olarak ele alınması ile yapılan analiz sonucunda mesai saatleri dışında harcanan estetik emek performansı arttıkça erkeklerin işten ayrılma niyetlerinin arttığı belirlenmiştir. Hizmet içi alınan eğitim ile ilgili estetik emek performansı arttıkça kadınların işten ayrılma niyetlerinin azaldığı belirlenmiştir. Ayrıca kadınların fiziksel/estetik algılayışlarına ilişkin estetik emek performansları arttıkça işten ayrılma niyetlerinin de artış gösterdiği belirlenmiştir. Bu bulgular, estetik emek ile işten ayrılma arasındaki ilişkinin mekanizmasını anlamak için yeni bir yaklaşım sağlamakta ve bu sürecin cinsiyet farklılıklarını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Estetik emek, işten ayrılma niyeti, kabin memuru, hizmet pazarlaması

REGULATORY ROLE OF GENDER IN THE RELATIONSHIP OF AESTHETIC LABOR AND INTENT TO LEAVE: AN APPLICATION ON CABIN ATTENDANTS

ABSTRACT

Aesthetic labor is a marketing strategy concept that stands out in the service sector and is attributed to or demanded by women. Although it is a remarkable and long-standing concept, there are limited studies about aesthetic labor. In addition, the lack of studies focusing on the relationship between aesthetic labor and turnover intention and investigating the mechanism of this relationship and potential gender differences is also noteworthy. In this study, the effect of flight attendants' aesthetic labor performance on their intention to leave was revealed, and it was investigated whether the gender variable had a moderator role in this dual relationship. In this context, cabin attendants working for airline companies operating in Turkey were selected using the convenience sampling technique. The "Aesthetic Labor Performance Scale" and the "Intention to Leave Scale" were used in the research. A total of 293 cabin attendants completed the surveys. The hypothesized paths were tested with structural equation models. The results affect the intention to leave (IAN) for aesthetic labor performance (MSD) outside of working hours, aesthetic labor performance (HIE) related to in-service training, and aesthetic labor performance

* Sorumlu yazar: ozgeyavas@hotmail.com.tr

** Bilim Uzmanı, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, ahmet.can@mu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9867-4163>

*** Öğr. Gör., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, dilek.can@mu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0219-4393>

**** Bilim Uzmanı, Manisa Celal Bayar Üniversitesi, ozgeyavas@hotmail.com.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1948-1620>

***** Dr. Öğr. Üyesi, Ege Üniversitesi, volkan.yavas@ege.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4237-6386>

(FEGA) related to the perception of physical/aesthetic beauty. As a result of the analysis made by considering gender as a regulatory variable, it was determined that as the aesthetic labor performance spent outside of working hours increased, the intention to leave the job also increased.

Keywords: Aesthetic labor, intention to leave, cabin attendant, service marketing

GİRİŞ

Küreselleşen dünyada örgütlerin rekabet edip hayatta kalabilmeleri için rekabet avantajını sürdürülebilir kılmaları gerekmektedir. Günümüz hizmet sektörü örgütlerinin de hizmet kalitesini arttırmak ve rekabet avantajı sağlamak için çeşitli yöntemler de kullandığı bilinmektedir. Bu kullandıkları kavramlardan biri de estetik emektir. Estetik emek, hizmet sektöründe gittikçe daha fazla kullanılan ve görünüşlerine göre çalışanları işe alma uygulaması olarak ifade edilmektedir (Mears, 2014). Estetik emek kavramını son yıllarda ön plana çıkaran gelişmelerin başında hizmet sektörünün yaygınlığı ile rekabet avantajı elde etmede bu kavramın etkinliği gelmektedir (Seçer, 2016). Günümüz hizmet sektörü, güvencesiz istihdam şartlarının egemen olduğu iş gücü piyasasında 'iyi görünmek ve kulağa hoş gelmek', iş bulmak ve sürdürmek için bir ön koşul haline gelmiştir (Vonk, 2021). Buna örnek olarak hizmet sektörü iş mülakatlarında, kişisel temizlik, giyim tarzı, dövmeler, makyaj, saç biçimi, saç boyu gibi fiziksel özelliklerin önemine vurgu yapılması gösterilebilir. Bilhassa kadın çalışanları kapsayan bu zorunlulukların kılık kıyafet, saç rengi, kilo, boy, ayak numarası, kişisel hijyen, diksiyon vb. nitelikleri kapsadığı ifade edilmektedir (Bilir, 2018).

Hizmetler sektöründe oluşan büyüme ve bedenın metalaşması üzerinde anlamını bulan estetik emek, günümüz tüketim toplumunda, çalışanların; ürünlerin pazarlanması ve satışında birer tüketim nesnesi olarak metalaştırılmalarının aracı olabilmektedir (Başçı, 2019). Bir örgütün estetik emeği kullanmasının, benzersiz bir kurumsal imaj yaratılmasına ve müşterilerin dikkatinin ve ilgisinin çekilmesine yardımcı olabileceği belirtilmektedir (Tsaur, Luoh ve Syue, 2015). Ayrıca çalışanların estetik özelliklerinin şirket imajı yaratmak ve satılan ürünlerde dikkat çekmek için kullanılması söz konusu olabilmektedir (Başçı, 2019). Günümüzde özellikle hizmet sektörü örgütleri, müşterileri ile yüz yüze etkileşime girecek olan çalışan seçimlerinde, verdikleri iş ilanları başta olmak üzere işe alım süreçlerinde de adayların estetik özelliklerini dikkate almaktadırlar. Bu anlamda örgütler çalışanlarının estetik emeklerini kullanarak rakiplerinden farklılaşmayı ve rakiplerine göre rekabet avantajı elde etmeyi amaçlayabilmektedirler. Örgütler açısından avantaj yaratan bir durum olarak kabul edilen estetik emek kavramı, çalışanlar açısından ise bazı dezavantajlar da yaratabilmektedir.

Örgüt içerisindeki çalışanların sergilemiş olduğu estetik emek performansları, onlar üzerinde olumsuz duygu durumları oluşturarak işten ayrılma niyetleri üzerine bir etkisinin olabileceği öngörülmektedir. Genel olarak işten ayrılma niyeti, bir çalışanın uzak olmayan bir tarihte işten ayrılmayla alakalı düşüncesi olarak tanımlanmaktadır (Mansour ve Tremblay, 2016; Şahin, 2011). İşten ayrılma niyeti kavramının, işten ayrılma davranışının öncüllerinden biri olduğu ifade edilmektedir (Tetth ve Meyer, 1993). Hatta bazı yazarlarca genel olarak işten ayrılma niyeti, işten ayrılmanın en güçlü öncüsü olarak kabul edilmektedir (Egan, Yang ve Bartlett, 2004; Jaros, 1997). İşten ayrılma düzeyinin fazla olduğu örgütlerde rekabet avantajının olumsuz etkilendiği, işe alım maliyetleri ve yeni personel eğitim giderleri gibi olumsuzluklar yaşanabildiği ifade edilmektedir (Bibby, 2008; Polat ve Meydan, 2010). Ayrıca yüksek çalışan devri, örgütler için sonuçta kayıplarla sonuçlanan kötü yönetimin bir işareti olarak kabul edilmektedir (Durrah ve Chaudhary, 2020).

Bu çalışmada örgütler açısından olumlu/faydalı bir unsur olarak değerlendirilen bu kavramın çalışanlar bakış açısıyla algılanan durumu ele alınacaktır. Bu anlamda estetik emek kavramı ile çalışanların işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki kabin memurları özelinde araştırılmıştır. Çalışma kavramsal çerçevenin devamında araştırma yöntemi, bulgular, değerlendirme ve sonuç bölümleriyle devam edecektir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Ulaştırma sektöründe bulunan havayolu şirketlerinin, rekabet avantajı elde etmede estetik emeği nasıl kullandığıyla ilgili örnekler bulunmaktadır. Bu örnekler, çalışanların estetik emeklerinin ticari bir strateji olarak nasıl kullanıldığına göstergesi niteliğindedir. Örneğin Avustralya'nın düşük maliyetli havayolu taşıyıcı işletmesi olan Virgin Blue'nun uçuş ekipleri (kabin memurlarının) The Age gazetesinde (2002), dünyanın en seksileri arasında olduklarına dair habere konu yapılmıştır. Virgin Blue'nun başkanı Richard Branson da bu habere istinaden “sadece güzel ve seksi değiller, aynı zamanda harika kişilikleri var, ilgililer ve çok hoşlar” açıklamasını yapmıştır (Spiess ve Waring, 2005). Bir Singapur gazetesinde; “şehirde yeni bir kız var, iki kat daha eğlenceli ve yarı fiyatına” şeklinde kadın kabin memurlarının görseli olan bir reklam yayınlanmıştır (Spiess ve Waring, 2005). National havayollarının reklam filminde ise “uçur beni, hoşuna gidecek” (fly me, you'll like it) söylemleri ve kadın kabin memurları kullanılmıştır (Spiess ve Waring, 2005). Diğer hizmet sektörlerinde benzer örnekler mevcuttur. Örneğin otomobil lastiği üreticisi olan Pirelli şirketinde, Pirelli takvimlerinde genç ve güzel kadınlar kullanılarak kadınlar birer cinsel kimlik olmaktan çıkarılıp meta haline dönüştürülmüştür (Yenipazarlı Dinler, 2008).

Hizmet sektöründe verilen hizmetin kalitesinin artırılması amacıyla da kullanılabilen estetik emek kavramı, havayolu işletmelerinin büyük çoğunluğu için önemli bir olgu olduğunu ifade edebiliriz. Havacılık sektörü; yoğun rekabet ortamının hâkim olduğu, yoğun stres altında görevlerin yerine getirilmeye çalışıldığı ve uluslararası şartlara tabi çalışanların olduğu bir sektördür. Havayolu sektörü çalışanlarından beklenen estetik emek performansları, çalışanlar üzerinde negatif duygu durumları oluşturabileceği öngörülmektedir. Oluşacak olan negatif duygu durumlarının, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde bir etkisinin bulunabileceği öngörülmektedir. Bununla birlikte örgütler açısından hizmet kalitesinin artırılması ve rekabet avantajı yaratılması açısından önemli olan estetik emek kavramının çalışanlar açısından ne şekilde algılandığı ve onlarda hangi duygular hissettirdiğinin ortaya çıkarılması örgütsel davranış disiplinine katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışanlardan beklenen estetik emek niteliklerinin çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyip etkilemediği ortaya çıkarılması gereken bir durum olarak görülmektedir. Havacılık sektörünün iş gücü devir hızının yüksek olduğu alanlardan biri olması ve bu sektör için personel giderlerinin önemli bir maliyet kalemi olduğu (Bilkay, 2020) göz önüne alındığında estetik emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin ortaya konmasının önemli bir bulgu olacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışanların estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ortaya çıkarılarak bu ikili ilişkide cinsiyet değişkeninin düzenleyici rolü olabileceği düşünülmektedir.

Estetik Emek

Aristoteles'in “güzellik, bütün tavsiye mektuplarından daha güçlü bir referanstır” sözü (Katırcıoğlu, 2017), bireyin dış görünüşünün toplumsal normlar dâhilinde ne kadar önemli olduğunu ifade ederken aynı zamanda günümüz hizmet sektörü işletmecilik anlayışını da yansıtmaktadır. Günümüz hizmet sektörü işletmeleri çalışanlarından birtakım fiziksel ve estetik özelliklere sahip olmalarını beklemektedir. “Yumuşak beceriler” şeklinde ifade edilen beceriler çalışana ait fiziki özellikler, tutumlar, davranışlar, ses tonu ve aksan gibi özellikler olarak tarif edilmektedir (Tekin ve Katırcıoğlu, 2017). Söz konusu beklentiler personelin işe alınıp aşamasından itibaren kaderlerini belirlemekte ve beklenti özelliklerini karşılayan çalışanların sektörde yer edinmeleri ve rekabette öne geçmelerine olanak sağlamaktadır. Örgütlerin çalışanlarından bekledikleri insan ve insan bedenine ait dış estetik olgular giderek günümüz işletmecilik anlayışının içerisindeki yerini güçlendirmektedir. Günümüz hizmet sektörü örgütlerinin, çalışanlarının estetiğine, yani görünüşlerine, kıyafetlerine, seslerine, duruşlarına, tavırlarına, beden dillerine, kokularına, seslerine ve sosyal medyadaki benlik sunumlarına ticari olarak yatırım yapmakta olduğu ifade edilmektedir (Vonk, 2021). Bu noktada işletmecilik ve pazarlama, Estetik Emek'in en önemli uygulama alanları olarak görülmektedir. Yumuşak becerilerin örgütlerin markasına uygun hale getirilmeleri amacıyla değiştirilmesi, metalaştırılması, örgüte ait bir değer olarak yansıtılması estetik emek kavramını ifade etmektedir (Williams ve Connell, 2010; Katırcıoğlu, 2017; Quinn, 2008).

Estetik emek kavramı işletmelerin sınır-birim çalışanlarından beklentilerini açıklamak üzere yazında ilk kez Warhurst ve arkadaşları (2000) tarafından, istihdama giriş noktasında işçilerin sahip olduğu kapasite ve niteliklerin bir toplamı olarak ifade edilmiştir. Estetik emek; çalışanın duruşundan yürüyüşüne, aksanından ses tonuna ve konuşma biçimine kadar birçok özelliğini içeren bir emek türüdür (Bilir, 2018; 38). Yazında estetik emek ile ilgili çeşitli tanımlamalar mevcuttur. Estetik emek, çalışanların dış görünüşlerinin kuruluşların ticari yararı için düzenlendiği süreç olarak tanımlanmaktadır (Wissinger, 2011). Bazı yazarlar tarafından ise estetik emek, önceden tasarlanmış yönetim direktiflerine dayalı olarak hizmet sağlayıcıların fiziksel görünümünü kontrol etmeyi ifade eden bir kavram olarak tanımlanmıştır (Pounders, Babin ve Close, 2015). Bir diğer tanıma göre estetik emek, çalışanları fiziksel görünümüne göre tarama, yönetme ve kontrol etme uygulamasıdır (Mears, 2014). Estetik emek, işgücüne giren veya girmek isteyenlerin gözlemlenebilir nitelikleri ve eğilimleri ve bu gözlemlere atfedilen anlam olarak da tanımlanmaktadır (Powers, 2021). Bir başka tanıma göre ise estetik emek, profesyonel bir gereklilik olarak bedeninin biçimlendirilmesiyle ilgilidir: çalışanların iş için "iyi ve doğru görünmelerini" sağlayan belirli "bedensel kapasiteler ve nitelikler" anlamına gelmektedir (Holla, 2016). Estetik emek kavramı özellikle turizm, konaklama gibi hizmet sektöründe faaliyet gösteren, ön saflarda görev alan, müşteri ile temas halinde olan çalışanların, yüz yüze ve sesli etkileşimde olmaları sebebiyle "göze ve kulağa hoş gelmesi" şeklinde ifade edilmektedir (Yang, 2017; Ramjattan, 2019; McIntyre, 2014; Hall ve Van Den Broek, 2012; Karlsson, 2012).

Estetik emek ile duygusal emek kavramlarının benzer kavramlar olduğunu öne süren araştırmacılar da bulunmaktadır. (Williams ve Connell, 2010; Mears, 2014; Tsaur, Luoh ve Syue, 2015). Duygusal emek kavramı, örgütlerin rekabet avantajı elde etmek ve rekabet güçlerini arttırmak amacıyla çalışanların davranışları ile birlikte duygularını da yönetme çabaları neticesinde dile getirilmeye başlayan bir kavram olarak ele alınmaktadır (Arıkan Saltık, 2016). Yazında ilk defa Hochschild (1983) tarafından ele alınan duygusal emek; iş gereği duyguların diğer kişilerce gözlenecek biçimde düzenlenmesi ve bu yönde yüzsüz ve bedensel gösterimde bulunulması olarak ifade edilmiştir. Duygusal emeğin ötesinde estetik emek çalışanların fiziksel özellikleri, sosyal sermayeleri, cinsellikleri üzerinden bedenlerinin işverenlerce kontrol edildiği bir emek çeşidi olarak değerlendirilmektedir (Bilir, 2018). Çalışanlardan beklenen estetik emek performansları, çalışanlar üzerinde olumsuz duygu durumlarına sebebiyet vererek personelin işten ayrılma niyetlerine etki edebilir. İşten ayrılma niyeti kavramının, işten ayrılma davranışının öncüllerinden biri olması (Tetth ve Meyer, 1993) göz önüne alındığında bu durumun ortaya çıkarılması önem arz etmektedir.

İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanın devamlı olarak işten ayrılma düşüncesinde olması veya diğer iş seçeneklerine yönelme olasılığı olarak ifade edilmiştir (Tepper vd., 2009; Saufi vd., 2020). Bazı yazarlar tarafından da bireyin bir örgütten ayrılma ve başka bir örgüte katılma düşüncelerini içeren geri çekilme davranışı olarak tanımlanmıştır (Ahmad ve Begum, 2020). Liu, Loi ve Ngo (2020) ise işten ayrılma niyetini, bir bireyin yakın gelecekte işvereninden kasıtlı olarak ayrılma arzusunda olması şeklinde ifade etmiştir.

İşten ayrılma, çalışanın işyerinden fiili olarak ayrılması olarak tanımlanırken; işten ayrılma niyeti ise, çalışanın davranışsal bir tutum olarak işyerinden çekilme isteği şeklinde ifade edilmektedir (Yıldırım, Erul ve Kelebek, 2014). Bir çalışanın işten ayrılma düşüncesinde olması mutlaka işten ayrılması ile neticelenmese de işten ayrılma davranışı hakkında bir belirti olarak kabul görmekte, henüz eyleme dönüşmemiş olmasından dolayı da gerekli tedbirlerin alınabilmesi için imkân sağlamaktadır. Ancak işten ayrılma niyetinin işten ayrılma davranışının öncülü olduğunu belirten birçok çalışma da mevcuttur (Tett ve Meyer, 1993; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2015; Yürür ve Önlü, 2011; Sağlam Arı, Bal ve Çına Bal, 2010).

Örgütsel davranış alanında üzerinde önemle durulan konulardan biri de çalışanların işten ayrılmasıdır. İşlevsel açıdan bakıldığında düşük nitelikli çalışanın işten ayrılması ne kadar arzulanan bir sonuçsa, eğitilmiş ve nitelikli çalışanın işten ayrılması da o derece arzulanan bir durumdur (Sağlam Arı, Bal ve Çına Bal, 2010). Hem çalışanın işini bırakmasıyla oluşan insan kaynağı kaybı hem de devam eden

iş akışını bölmesi bakımından işten ayrılma niyetinin örgütleri negatif yönde etkilediği ifade edilmektedir (Şahin, 2011). Önceki araştırmalar işten ayrılma niyetinin çalışanların örgütten ayrılmalarına yol açabileceğini göstermiştir (Mansour ve Tremblay, 2016).

Çalışanın işten ayrılma niyeti yüksek ise iş performansı da düşük olacaktır. Çalışan performansını, çalışanın bağlı olduğu örgüte yaptığı bir yatırım olarak düşünecek olursak, ayrılma düşüncesinde olan bir çalışanın daha fazla yatırım yapmayacak olması, olası bir sonuç olacaktır (Yürür ve Ünlü, 2011). Performans ile birlikte işten ayrılma niyetinin; örgütsel bağlılık, iş tatmini, örgütsel adalet ile negatif bir ilişkiye sahip olduğu yapılan çalışmalar ile ortaya konmuştur (Tett ve Meyer, 1993; Slattery ve Selvarajan, 2005; Yürür ve Ünlü, 2011). Dolayısıyla örgütler için işten ayrılma niyeti sadece işten ayrılma davranışına sebep olan bir durum olması sebebiyle değil aynı zamanda örgütsel ve bireysel negatif etkileri sebebiyle de önemli bir olgudur (Yürür ve Ünlü, 2011).

Havacılık sektörünün personel devir oranının yüksek olduğu sektörlerden birisi olması ve yakıt giderlerinden sonra en önemli maliyet kaleminin “personel giderleri” olması sebebiyle (Bilkay, 2020), havacılık sektörü çalışanlarının işten ayrılma düzeyleri ve sebeplerinin belirlenerek çözüm önerileri geliştirme noktasında sektörel anlamda katkısının olabileceği düşünülmektedir.

Yazın incelendiğinde estetik emek kavramının birçok çalışmaya konu edildiği görülmektedir. Warhurst ve Nickson (2009) hizmet sektörü çalışanları üzerinde duygusal emek, estetik emek ve cinselleştirilmiş emek kavramlarını birlikte ele almıştır. Spiess ve Waring (2005) Asya Pasifik havayolu endüstrisinde çalışan kabin memurları üzerinde yapmış oldukları incelemede ticari bir strateji olarak estetik ve cinselleştirilmiş emeğin kullanılmasının, rekabet dinamikleri ve hizmet standartlarını iyileştirirken, maliyetleri düşürmeye yönelik biraz paradoksal ihtiyaç nedeniyle zaman içinde istikrarsız hale gelme potansiyeline sahip olduğunu ortaya koymuşlardır. Brydges ve Sjöholm (2019) yapmış oldukları çalışmalarında estetik emeğin değişen konfigürasyonlarını (yapılandırılmalarını) incelemişlerdir. Efthymiou (2018) yapmış olduğu çalışmada konaklama sektöründe üst sınıf otellerde çalışanlarda estetik gereksinimlerin önemine vurgu yapmıştır. Başçı (2019), alışveriş merkezlerinde (AVM) çalışan satış görevlileri üzerinde estetik emek olgusunu mercek altına almıştır. Çalışma sonucunda estetik emek olgusunun çalışanların birçoğu tarafından olumsuz olarak algılanmadığı sonucuna varmıştır. Seçer (2016), hizmet sektöründe kadının dişiliğinin doğal bir neticesi olarak görülen estetik duruşun ondan beklentileri arttırdığını ve bunun kadının çalışma şartlarının daha da ağırlaşmasına neden olduğunu belirtmiştir. Genç (2018), restoran işletmeleri çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada çalışanların estetik emeğinin artırılmasında yöneticilerin sosyal ve duygusal yetkinliklerinin önemli olduğunu bulgulamıştır. Nickson, Warhurst ve Dutton (2005), perakende ve konaklama sektörlerindeki işverenlerin genellikle ön saflardaki personeline teknik beceriler değil, daha çok yumuşak beceriler (estetik emek) aradıklarını ortaya koymuşlardır. Nickson ve arkadaşları (2012), da perakende sektöründe işe alımlarda teknik beceriden ziyade doğru tutum ve görünüşün arandığını bulgulamışlardır. Tsaur ve Hsieh (2020) konaklama sektörü çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmalarında, çalışanların estetik emek yüklerinin işe bağlılıklarını olumsuz olarak etkilediğini ancak fiziksel çekicilik ve yardımseverlik gibi niteliklerini olumlu yönde etkilediğini bulgulamıştır. Dahl (2013) ise kamu sektörü çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada, estetik emeğin şimdiye kadar olan çalışmalarda açık bir şekilde vurgulandığı kadar ticari amaç ile uygulanmadığını ortaya koymuştur.

Quach, Jeberajakirthy, ve Thaichon (2017) yapmış oldukları çalışmada, çalışanların dış görünüşlerinin müşterilerin örgütü tekrar ziyaret etme niyetini etkileyebileceğini ancak satışları garanti etmediğini ortaya koymuşlardır. Ren (2017) yapmış olduğu çalışmada estetiğin hem cinsiyet ile hem de bağlam ile ilişkili olduğunu koymuştur. Çin havayollarında estetik emeğin erkek çalışanlardan değil, kadın çalışanlardan talep edildiğini ortaya koymuştur. Robinson (2021) siyah balerinler üzerinde yapmış olduğu çalışmada estetik emek ve duygusal emek kavramlarının birbirinden ayrı emek türleri olmadığını ifade etmiştir. Tsaur, Luoh ve Syue (2015) estetik emek performansının tam hizmet veren restoranlardaki müşterilerin olumlu duyguları ve davranışsal

niyetleri üzerindeki etkilerini araştırdıkları çalışmalarında estetik emeğin olumlu duyguları ve davranışsal niyetleri olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediğini ortaya koymuşlardır.

Kalfa Topateş (2015) yapmış olduğu çalışmasında, günümüz tüketim toplumunda örgütsel beden politikalarının, hizmetler sektöründe çalışanları tüketim nesnelere dönüştürerek metalaştırdığını ifade etmiştir. Ayrıca kozmetik reyonlarında çalışanlarının, bedenlerinin estetik emek sergilemeleri doğrultusunda zorlanmasıyla bu metalaştırmanın en çarpıcı örnekleri olduğunu ifade etmiştir. Katırcıoğlu (2017) 11 otel işletmesinden 257 çalışan üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, katılımcıların misafirlerle etkileşim sırasında harcadıkları estetik emek performansları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Kabin ekipleri havayolu işletmelerinin vitrini olarak ifade edilmektedir. Bu sebeple havayolu işletmeleri istihdam ettikleri kabin ekiplerine imaj eğitimi sunmaktadırlar. Bu eğitimin içeriğinde saç, makyaj ve duruş gibi havayolunu temsil edecek üniforma bütünlüğü istenmektedir. Yine bu eğitim içeriğinde saçların toplanma şekli, makyajda kullanılan malzemelerin renklerinin tonlarına kadar birçok detay bulunmaktadır. Ayrıca kabin memurlarının dış görünümü ile ilgili havayolu kabin ekibi el kitaplarında bir bölüm yer almaktadır. Bu bölümde genel itibarıyla saç, makyaj, el, üniforma ve aksesuar kullanımı ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Kadın kabin ekiplerinin saçlarına özen göstermesi ve bazı saç toplama şekillerinin kuaförden çıkmış gibi gözükmesi beklenmektedir. Saç boyası kullanılıyorsa dip boyası yapılması gerekliliği ifade edilmektedir. Kadın kabin ekiplerine makyajın zorunlu olduğu bu kitaplarda belirtilmektedir. Kullanılacak olan makyaj malzemelerinin tonları da benzer şekilde bu kitaplarda detaylıca ifade edilmektedir. Eller bakımli olması, tırnakların manikürlü ve ojeli olması beklenmektedir. Hatta renksiz oje kullanımı bile kısıtlanabilmektedir. Erkek kabin ekipleri için de saçlar bakımli ve kısa olmak zorundadır. Yine erkek kabin memurları sakal tıraş olmadan uçuşa katılamamaktadırlar. Aynı şekilde erkek kabin memurlarının ellerinin temiz ve tırnaklarının kısa olması istenmektedir.

Aşağıda havacılık sektörü kabin memurlarından beklenen estetik emek örneklerine yer verilmiştir: Norwegian havayolları tarafından kadın kabin memurlarına yönelik olarak topuklu ayakkabı giyme zorunluluğu getirilmiştir. Bu yönetmelik ile kadın kabin memurlarına; en az 2 cm ölçüsünde topuklu ayakkabı giymek ve hafif bir fondöten ya da pudra kullanmak ile göz makyajı zorunlu tutulmuştur. 2019 yılında uygulamaya alınan bu karar 1950-1960'lı yıllarda kabin memurlarına yönelik seksist yaklaşımı hatırlattığından tepki çekmiştir. Benzer şekilde Singapur havayollarında da kabin ekiplerinde siyah ya da koyu kahverengi saç rengi, ruj olarak tonları havayolu işletmesi tarafından belirlenmiş birkaç ruj, kullanılacak göz farı rengi mavi ya da kahverengi ve uzun saçlı olan kabin ekipleri için topuz yapma zorunluğu yer almaktadır (Boarding Info, 2019).

Ülkemiz havayolu işletmelerinden örnek vermek gerekirse Pegasus Havayolları tarafından açılan kabin memuru ilanında kadın adaylarda 1,60 - 1,80; Erkek adaylarda 1,70 - 1,90 boy aralığına sahip olunması ve kabin memuru üniforması giyildiğinde, vücudunun görünecek yerlerinde dövme, piercing, yanık ve yara izi vb. bulunmayan adayların değerlendirileceği ifade edilmiştir (Kariyer.net, 2022). Emirates Havayolları tarafından duyurusu yapılan iş ilanında da kabin ekiplerinin en az 160 cm boyunda ve 212 cm yüksekliğe ulaşabilen ve Emirates Havayolları Üniforması giyildiğinde görünen yerde dövme olmaması şartı aranmıştır (Emirates, 2022). Etihad Havayolları tarafından duyurusu yapılan iş ilanında en az 161 cm boy, Etihad üniforması giyildiğinde görülebilecek dövme veya vücut piercingi olmaması, sadece kulağın alt lobunda olacak şekilde bir küpe kullanılabilmesi, mükemmel kişisel sunum, stil ve imaj aranan özellikler arasında yer almaktadır (Etihad, 2022). Bazı havayolu işletmelerinde ise boy ile kilonun uyumlu olması, boy ile kilo arasında ± 10 kg limitler konulabilmektedir. Ülkemizde SHGM'nin sayfasında kabin memuru için gerekli koşullar arasında "Kurumun istediği fiziksel (boy, kilo uyumu vb.) ve psikolojik kriterleri sağlamak" şeklinde madde yer almaktadır (Akduman ve Karahan, 2020: 10).

Sonuç olarak havacılık sektöründe kabin memuru olarak görev yapan çalışanların hem işyerinde hem sivil hayatlarında estetik emek sergilemek durumunda kalmaktadırlar. Bu durumun onlar üzerinde yatarmış olduğu etkinin ortaya çıkarılması önem arz etmektedir.

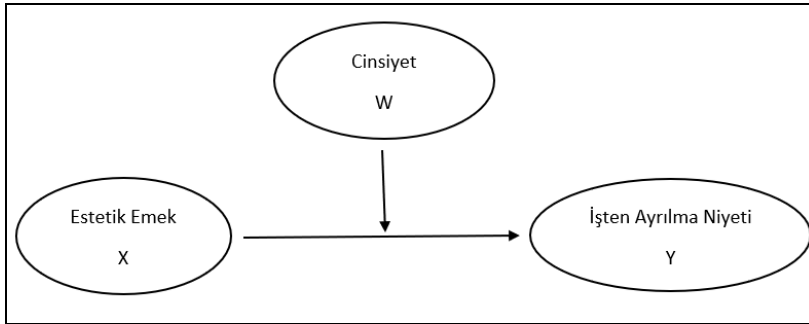
Yazında (ULAKBİM, Scopus, Web Of Science veri tabanları) estetik emek ile işten ayrılma niyeti ilişkisini ölçen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda araştırmada, Türkiye’de yer alan havayolu şirketlerinde çalışan kabin memurlarının estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ortaya çıkarılarak bu ikili ilişkide ayrıca cinsiyet değişkeninin düzenleyici rolü olup olmadığı araştırılmıştır.

YÖNTEM

Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırmada yer alan estetik emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki etkileşimde literatürden destek alınmış ve bu kapsamda teorik model oluşturulmuştur. Oluşturulan modelde “estetik emek” değişkeninin “işten ayrılma niyeti” üzerinde etkisi olduğu ve cinsiyet değişkeninin de her iki değişken üzerinde etkileşiminde düzenleyici rol üstlendiği düşünülmektedir. Araştırmada oluşturulan modelde estetik emek (bağımsız değişken), işten ayrılma niyeti (bağımlı değişken) ve cinsiyet (düzenleyici değişken) olarak alınmıştır.

Oluşturulan kavramsal model Şekil 1.de gösterilmiştir. Kurulan modelde düzenleyici değişken (W), tahmin değişkeni (X), sonuç değişkeni (Y) olarak sembol ile gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırma Hipotezleri

Araştırma modeli çerçevesinde kurulan hipotezler aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H1: Kabin memurlarının yolcularla etkileşim sırasında harcadıkları estetik emek performanslarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H2: Kabin memurlarının mesai saatleri dışında harcadıkları estetik emek performansını koruma çabasının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H3: Kabin memurlarının hizmet içi eğitimlerle geliştirdikleri estetik emek performanslarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H4: Kabin memurlarının işe alınma boyutunda harcadıkları estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H5: Yöneticilerin mesai saatleri içerisinde kabin memurlarından bekledikleri estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H6: Kabin memurlarının kendi fiziksel/estetik güzellik algılayışına ilişkin estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H7: Mesai saatleri dışında harcanan estetik emek performansını koruma çabasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi cinsiyete bağlıdır. Bu etki kadınlarda erkeklere oranla daha yüksektir.

H8: Hizmet içi eğitimlerle geliştirilen estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi cinsiyete bağlıdır. Bu etki kadınlarda erkeklere oranla daha yüksektir.

H9: Kendi fiziksel/estetik güzellik algılayışına ilişkin estetik emek performansın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi cinsiyete bağlıdır. Bu etki kadınlarda erkeklere oranla daha yüksektir.

Araştırma Grubu

Araştırma evrenini Türkiye’de yer alan havayolu şirketlerinde çalışan kabin memurları oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu işletmelerinde çalışan ve kolayda örnekleme tekniğiyle seçilmiş toplam 293 kabin memuru oluşturmaktadır. Ayrıca katılımcılara ilişkin demografik bilgiler ayrıntılı olarak Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

	Kategori	Frekans	Yüzde %
Cinsiyet	Erkek	127	43.3
	Kadın	166	56.7
Medeni Durum	Bekar	181	61.8
	Evli	112	38.2
Yaş	21-30 yaş arası	165	56.3
	31-40 yaş arası	105	35.8
	41 yaş ve üzeri	23	7.8
Eğitim Düzeyi	Lise	9	3.1
	Ön lisans	82	28.8
	Lisans	54	15.5
	Yüksek Lisans	143	48.8
Sektör Kıdem Durumu	Doktora	3	1.0
	0-1 yıl	6	2.0
	2-5 yıl	134	45.7
	6-10 yıl	101	34.5
	11-15 yıl	30	10.2
	16 yıl ve üzeri	22	7.5

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya 166 kadın (%56,7) ve 127 erkek (%43,3) olmak üzere toplam 293 kabin memuru katılmıştır. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde 181 bekar (%61,8) ve 112 evli (%38,2) olduğu belirlenirken; katılımcıların yaş aralıklarının 21 ile 30 yaş arası 165 kişi (%56,3), 31 ile 40 yaş arası 105 kişi (%35,8) ve 41 yaş ve üzeri 23 kişi (%7,8) değiştiği belirlenmiştir. Kabin memurlarının eğitim düzeylerinin lise 9 kişi (%3,1), ön lisans 82 kişi (%28,8), lisans 54 kişi (%15,5), yüksek lisans 143 kişi (%48,8) ve doktora 3 kişi (%1,0) değiştiği belirlenmiştir. Kabin memurlarının havacılık sektörüne ilişkin kıdem durumları değerlendirildiğinde 0 ile 1 yıl arasında 6 kişi (%2,0), 2 ile 5 yıl arasında 134 kişi (%45,7), 6 ile 10 yıl arasında 101 kişi (%34,5), 11 ile 15 yıl arasında 30 kişi (%10,2) ve 16 yıl ve üzerinde 22 kişi (%7,5) değiştiği belirlenmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu ile birlikte, “Estetik Emek Performansı Ölçeği” ve “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” kullanılmıştır.

Estetik Emek Performansı Ölçeği

Tekin ve Katırcıoğlu (2021) tarafından geliştirilen ölçek 52 madde ve toplam 6 faktörden (faktör 1; yolcularla etkileşim sırasında harcanan estetik emek, faktör 2; mesai dışında estetik emek performansını koruma çabası, faktör 3; hizmet içi eğitimlerle geliştirilen estetik emek, faktör 4; işe alınma sürecinde harcanan estetik emek, faktör 5; yöneticilerin mesai saatleri içinde bekledikleri estetik emek, faktör 6; fiziksel/estetik güzelliğin çalışan tarafından algılanışı) oluşmaktadır. Ölçeğin derecelendirilmesi “kesinlikle katılmıyorum,.....,kesinlikle katılıyorum” şeklinde değişen beşli Likert tipidir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Cammann ve diğerleri (1979) tarafından geliştirilen ve Gürbüz ve Bekmezci (2012) tarafından Türk kültürüne uyarlanan ölçek toplam 3 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin derecelendirilmesi “kesinlikle katılmıyorum,.....,kesinlikle katılıyorum” şeklinde değişen beşli Likert tipidir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmaya ilişkin veriler elektronik ortama aktarılan anketler ile oluşturulan uygulama formuna ilişkin bağlantı linkinin Türk sivil havacılık sektöründe faaliyet gösteren havayolu işletmelerinde çalışan kabin memurlarıyla paylaşılması ile toplanmıştır. Süreç sonunda toplam 293 kabin memurundan geri dönüş alınmıştır. Verilerin analizinde SPSSv28 ve AMOS v23 olmak üzere iki yazılım kullanılmıştır.

BULGULAR

Ölçüm Modeli ve Yapısal Model

Yapısal eşitlik modeli (YEM) analizi yapılmadan önce çok değişkenli normalliğin sağlanması önemlidir (Byrne, 2001). YEM modeline ilişkin analizler gerçekleştirilirken ölçüm modelinin test edilmesi ve yapısal modelin test edilmesine yönelik iki aşamalı analiz önerilmiştir (Kline, 2015). Bu noktada analizlere geçilmeden önce veri setinin YEM analizi için gereksinimleri karşıladığından emin olmak için ilk olarak ölçüm verileri taranmıştır. Ölçüm modelinin test edilmesinde Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) yapılarak test edilmiştir. Ölçüm modelinin verilere uygunluğu uyum indekslerine (χ^2/sd , GFI, CFI, NFI, TLI, RMSEA) bakılarak değerlendirilmiştir. Ölçüm modelinin kabul değerleri için $\chi^2/sd \leq 5$; CFI, NFI, GFI, TLI ≥ 0.90 ; RMSEA ≤ 0.80 olarak literatürde yer alan değerler baz alınmıştır (Hu ve Bentler, 1999; Kline, 2015; Tabachnick ve Fidell, 2001). Analiz sonucunda modelin veriler ile uyumlu bir yapıda olduğu ve yapısal eşitlik analizi (YEM) için destek sağladığı belirlenmiştir [$\chi^2/sd = 2.52$, GFI = 0.91; CFI=0.93; TLI=0.92; NFI=0.90; RMSEA=0.07].

Araştırmada ölçüm modelinin test edilmesi sonrasında ikinci aşama olan yapısal modelin test edilmesi aşamasına geçilmiştir. Teorik altyapıdan yola çıkarak kurulan yapısal modelin test edilmesinde öncelikle estetik emek performansı ile işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki doğrudan ilişkiler incelenmiştir. Bu kapsamda H1, H2, H3, H4, H5, H6 hipotezlerinin test edilmesi için yapısal eşitlik analizi yapılmıştır. Gerçekleştirilen analiz sonuçları Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Doğrudan Etki

Değişkenler	β	Standart β	S.E	t value	P value
YE-İAN	-.147	-.064	0.143	-1.022	0.307
MSD-İAN	0.275	0.229	0.079	3.505	***
HİE-İAN	-.360	-.216	0.103	-3.491	***
İAS-İAN	0.002	0.001	0.145	0.015	0.988
MSİ-İAN	-.044	-.029	0.094	-.466	0.641
FEGA-İAN	0.282	0.206	0.086	3.262	**

Not: YE: yolcularla etkileşim, İAN: işten ayrılma niyeti, MSD: mesai saatleri dışı, HİE: hizmet içi eğitim, İAS: işe alınma süreci, MSİ: mesai saatleri içi, FEGA: fiziksel/estetik güzellik algılayışı; * 0.05 ** 0.01 *** 0.001

Tablo 2’de kurulan modele ilişkin regresyon katsayıları, standart hata ve kritik oran ve p değeri yer almaktadır. Bulgulara göre MSD ile İAN arasında nedensel ilişkinin olduğu ($\beta = 0.229$, $t = 3.505$) ve p değerinin istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0.001$) olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde HİE ile İAN arasında nedensel ilişkinin olduğu ($\beta = -.216$, $t = -3.491$) ve p değerinin istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0.001$) olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca FEGA ile İAN arasında da nedensel ilişkinin olduğu ($\beta = 0.206$, $t = 3.262$) p değerinin istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0.01$) olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Modellere ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde bütün değerlerin kabul edilebilir/mükemmel uyum gösterdiği [H1: $\chi^2/sd = 3.03$, GFI = 0.94; CFI=0.97; TLI=0.97; NFI=0.96; RMSEA=0.08, H2: $\chi^2/sd =$

2.51, GFI = 0.96; CFI =0.97; TLI=0.96; NFI=0.96; RMSEA=0.07, H3: $\chi^2/sd = 0.56$, GFI = 0.99; CFI =1.000; TLI=1.000; NFI=0.99; RMSEA=0.02, H4: $\chi^2/sd = 2.73$, GFI = 0.96; CFI =0.98; TLI=0.97; NFI=0.97; RMSEA=0.07, H5: $\chi^2/sd = 2.19$, GFI = 0.98; CFI =0.98; TLI=0.98; NFI=0.98; RMSEA=0.06, H6: $\chi^2/sd = 1.28$, GFI = 0.98; CFI =0.99; TLI=0.99; NFI=0.99; RMSEA=0.03] ve kurulan modellerin istatistiksel olarak anlamlı olması (H2, H3, H6) doğrulandığını yani kabul edildiğini göstermiştir.

Doğrudan etkiye ilişkin analiz sonuçları incelendiğinde MSD ile İAN arasında; HİE ile İAN arasında, FEĞA ile İAN arasında nedensellik ilişkisinin bulunması bu değişkenler ile “cinsiyet” değişkeninin düzenleyici etkisi olup olmadığı problemini akla getirmiştir. Bu nedenle araştırmada tüm bu ilişkilerde “cinsiyet” değişkeninin bir düzenleyicilik rolü olup olmadığı araştırılmıştır. Bunun için H7, H8, H9 hipotezleri test edilmiştir. Modelde düzenleyici etki (cinsiyet) kadınlar için “a yolu”; erkekler için “b yolu” olarak belirlenmiştir.

H8, H9, H12 hipotezlerinin test edilmesi için yapısal eşitlik analizi yapılmıştır. Gerçekleştirilen analiz sonuçları ve yol diyagramı aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3. Değişkenler arasındaki ilişkilerde çoklu grup karşılaştırma sonuçları (H8,H9, H12)

Değişkenler	Kadın		Erkek		Kadın		Erkek				
	β	Sh	β	Sh	T (kritik oran)	P	Label	T (kritik oran)	P	Label	
W: Cinsiyet X: MSD Y: İAN	MSD-İAN	0.131	0.100	0.455	0.126	1.311	0.190	a	3.617	***	b
W: Cinsiyet X: HİE Y: İAN	HİE-İAN	-0.415	0.126	-0.279	0.177	-3.286	0.001	a	-1.579	0.114	b
W: Cinsiyet X: FEĞA Y: İAN	FEĞA-İAN	0.280	0.106	0.282	0.147	2.646	0.008	a	1.920	0.055	b

Not: YE: yolcularla etkileşim, İAN: işten ayrılma niyeti, MSD: mesai saatleri dışı, HİE: hizmet içi eğitim, İAS: işe alınma süreci, MSİ: mesai saatleri içi, FEĞA: fiziksel/estetik güzellik algılayışı; * 0.05 ** 0.01 *** 0.001

Tablo 3’te kurulan modellere ilişkin regresyon katsayısı, standart hata ve kritik oran ve p değeri yer almaktadır. Analiz sonuçları incelendiğinde MSD-İAN ilişkisinde (erkekler için $\beta = 0.348$ kadınlar için $\beta = 0.115$); HİE-MSD ilişkisinde (erkekler için $\beta = -.145$ kadınlar için $\beta = -.273$); FEĞA-İAN ilişkisinde (erkekler için $\beta = 0.184$ kadınlar için $\beta = 0.221$) kadın ve erkekler açısından anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir.

Son olarak kurulan modellere ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde de bütün değerlerin kabul edilebilir/mükemmel uyum gösterdiği ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu durum H7, H8, H9 doğrulandığını yani kabul edildiğini göstermiştir [H8: $\chi^2/sd = 2.34$, GFI = 0.92; CFI =0.96; TLI=0.94; NFI=0.94; RMSEA=0.06, H9: $\chi^2/sd = 1.003$, GFI = 0.98; CFI =1.000; TLI=1.000; NFI=0.98; RMSEA=0.03, H12: $\chi^2/sd = 1.88$, GFI = 0.96; CFI =0.98; TLI=0.97; NFI=0.97; RMSEA=0.05].

TARTIŞMA

Araştırmada kabin memurlarının estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ortaya çıkarılarak bu ikili ilişkide ayrıca cinsiyet değişkeninin düzenleyici rolü olup olmadığı araştırılmıştır. Elde edilen sonuçlar, kabin memurlarının mesai saati dışındaki (MSD) estetik emek performansının işten ayrılma niyeti (İAN) üzerinde etkisinin olduğunu (Tablo 2); hizmet içi eğitime (HİE) ilişkin estetik emek performansının işten ayrılma niyeti (İAN) üzerinde etkisinin olduğunu (Tablo 2); kendi ile ilgili fiziksel/estetik güzellik algısına (FEĞA) ilişkin estetik emek performansının işten ayrılma niyeti (İAN) üzerinde etkisinin olduğunu göstermiştir (Tablo 2). Estetik emeğe ilişkin

yolcularla etkileşim (YE), işe alınma süreci (İAS), mesai saatleri içi (MSİ) değişkenlerinin işten ayrılma niyeti (İAN) üzerinde bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 2).

Literatürde işe alınma sürecine ilişkin estetik emek performansına ilişkin Dean (2005) tarafından tiyatro ve televizyonda çalışan kadın oyuncularla yapılan estetik emek ile ilgili sorunların ele alındığı çalışmada kadın oyuncuları işe alma ve seçmedeki estetik emek sorunların başında fiziksel farklılaşma gelirken bu sırayı ırk/etnik köken, heteroseksüellik, yaş izlediği bildirilmiştir. Benzer bir bakış açısı ile işe alınma sürecine ilişkin estetik emeği kullanan işverenlerde görünüm ile kurumsal imaj arasında uyum yaratmaya çalışmakta ve yalnızca doğru görünüme sahip kişileri işe almaktadır. Bu sınırlama ile “görünüşe dayalı ayrımcılığın” belirgin bir dışlayıcı kriter olduğu açıktır. Bu tür işgücü piyasası ayrımcılığın işin gerekliliği haline getirilerek çalışanların görünümünü belirleme hakkına sahip olmaları şirketler tarafından meşrulaştırılmaktadır (Hay ve Middlemiss, 2003).

Çalışmanın ikinci ve altıncı hipotezlerine ilişkin değerlendirmede, kabin memurlarının mesai saati dışındaki estetik emeğe ilişkin performansın ve kendi ile ilgili fiziksel/estetik güzellik algısına ilişkin estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde bir etki gösterdiği ifade edilebilir. Yani kabin memurlarının mesai saati dışında ekstra olarak gösterdikleri estetik çabaların onları işten ayrılma niyetine girmelerine sebep olmaktadır. Aynı şekilde kabin memurlarının kendi ile ilgili fiziksel/estetik güzellik algısına ilişkin gösterdikleri estetik çabaların onları işten ayrılma niyetine girmelerine sebep olmaktadır. Literatürde estetik emek performansına ilişkin çalışmalarda batılı kadınların beden memnuniyetsizliğine ilişkin problem yaşadıkları ve bu durumun kültür, çevre ve dilin etkisini içeren sosyokültürel kurama atıfta bulunarak açıklamaya çalışmıştır (Tiggemann ve McGill, 2004). Bu nedenle hizmet sektöründe çalışanların kendileri ile ilgili estetik performansına ilişkin beden algılarının araştırılması ve kültürel karşılaştırmalar yapılması önerilir. Esnaola ve diğ. (2010) ise beden memnuniyetsizliğinin kadınlarda olduğunu bildirmiştir. Tsaur ve Tang (2013) ise estetik emeğe ilişkin performansın devam ettirilmesi çalışanlar için ek bir iş yükü olarak görüldüğü bildirilmiştir. Yakın tarihli bir çalışmada da hizmet sektöründe çalışanların estetik emek performans gösterdikleri zaman kendilerini yorgun hissettikleri bildirilmiştir (Tsaur ve Hsieh, 2020).

Çalışmanın üçüncü hipotezine ilişkin değerlendirilme yapılırsa hizmet içi eğitime ilişkin estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde bir etki gösterdiği söylenebilir. Yani, estetik emek performansına ilişkin alınan hizmet içi eğitimlerin ise kabin memurlarının işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu etkisi olduğu; kabin memurlarının bu durumdan şikâyet ederek işe yönelik olumsuz duygular beslemelerine neden olmadığı belirlenmiştir. Aksine estetik emek performansına ilişkin hizmet içi eğitimlerin azalması onların işten ayrılma niyetini tetiklemektedir.

Etki durumunun cinsiyet üzerinde nasıl bir farklılaşma yaratacağını belirlemek amacıyla estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde cinsiyet değişkeninin düzenleyici rolü araştırılmıştır. Elde edilen sonuçlar, erkek kabin memurlarının mesai saatleri dışında (MSD) harcadığı estetik emek performansı arttıkça işten ayrılma niyetlerinin de arttığı belirlenmiştir. Kadın kabin memurlarının estetik emek performansına ilişkin aldıkları hizmet içi eğitimlerin fazla olması kadınların işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Yani kadın kabin memurlarının bu tür eğitimlerden memnun olduğu söylenebilir. Kadın kabin memurlarının kendileri ile ilgili fiziksel/estetik algılayışlarına ilişkin estetik emek performanslarını arttırması onların işten ayrılma niyetlerini de arttırmaktadır. Araştırmaya ilişkin sonuçların bu şekilde ortaya çıkmasındaki en büyük etkenin kadın kabin memurlarının hayatlarının her alanında olduğu gibi sektör içerisinde de kadın oldukları için cinsiyetleştirmelere, damgalanmalara ve engellere maruz bırakılmalarıdır.

Literatürde cinsiyet değişkeni açısından ele alınan estetik emek performansına ilişkin çalışmalar incelendiğinde Bilir (2018) hizmet sektörüne yönelik iş mülakatlarında özellikle kadın çalışanların kılık kıyafet, saç rengi, kilo, boy, ayak numarası, kişisel temizlik, diksiyon vb. niteliklere dikkat edildiği ve bunun önemi üzerine vurgu yapmıştır. Ren (2017) estetik emek performansı ve toplumsal cinsiyete ilişkin Çin havayolundaki kadın çalışanların estetik emeğinin sömürülmesini ve bunun altında yatan nedenlerin araştırıldığı çalışmada estetiğin cinsiyete dayalı olduğunu yani Çin

havayollarında estetik emeğe ilişkin performansın erkeklerden değil kadınlardan talep edildiğini ortaya koymaktadır. Bu durum aynı zamanda Çin havayollarında ticari kazançlar için kadınların estetik emeğinin sömürüldüğüne ve havayolu endüstrisinde cinsiyetleştirilmiş estetik emeğin varlığına işaret etmektedir. Farklı bir bakış açısı ile Warhurst ve Nickson (2007) estetik emeğin hem erkek hem de kadın işçiler tarafından yapılabileceğini ve gerçekleştirildiğinin altını çizmektedir.

Lipton (2021) Avustralya üniversitesinde toplumsal cinsiyet ve estetik emek kavramını ele alarak akademisyenlerin kıyafetini değerlendirdiği nitel bir çalışmada akademisyen kadınların iki dar cinsiyet rolünden birine girdiğini belirterek bu iki rolden birisinin bir akademisyenin çok sevimli ya da çok pis olması iken diğer rolü çok cinsel ya da tamamen görünmez olması olarak bildirmiştir Çalışmadan ortaya çıkarılan şey cinsiyetleştirilmiş estetik emeğin böyle bir cinsiyetçi ikicilikten çok daha incelikli ve sinsi olduğu yönündedir. Bu durum değerlendirildiğinde hizmet sektöründe olduğu gibi akademide de kıyafetin önemi üzerinde de durulmaktadır. Elbette ki akademik kıyafetin uzun bir geçmişi vardır. Üniversitelerde ve diğer yükseköğretim kurumlarında, toplantılar ve mezuniyetler sırasında akademik kıyafet giyilmesi, akademik yılı döngüsel olarak noktalamaktadır. Akademik kostüm giymenin kültürel ritüeli, orta çağ din adamlarının dini kıyafetlerinden etkilenir ve üniversitelerde akademik kıyafet, kişinin başkaları tarafından nasıl algılandığını etkileyen sosyal bir gösterge olarak kullanılır. Bu noktada kıyafetin, iletişim kurmak ve başkalarının algılarını etkilemek için estetik bir araç olarak kullanılabilmesi ve bu durum aynı zamanda cinselleştirilmiş bedene karşı ayrıcalıklı kıyan feminen bölünme olduğu bu nedenle akademi de olmayı seçerken kim olduğumuzu kaybetmeden kıyafet kurallarına direnerek bedenimiz ve zihnimiz için kendi elbiselerimize ilişkin bir kodlama yapmamızdır.

SONUÇ

Kabin memurlarının estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin ortaya çıkarılarak bu ikili ilişkide cinsiyet değişkeninin düzenleyici rolünün incelendiği çalışmada kabin memurlarının mesai saatleri dışında (MSD) harcadıkları estetik emek performansını koruma çabasının işten ayrılma niyeti (İAN) üzerinde etkisinin olduğu; kabin memurlarının hizmet içi eğitimlerle (HİE) geliştirdikleri estetik emek performanslarının işten ayrılma niyeti (İAN) üzerinde etkisinin olduğu; kabin memurlarının kendi fiziksel/estetik güzellik algılayışına (FEGA) ilişkin estetik emek performansının işten ayrılma niyeti (İAN) üzerinde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırmanın ikinci aşamasında kabin memurlarının estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde cinsiyet değişkeninin düzenleyici rolünün incelenmiş ve bunun sonucunda da kabin memurların mesai saatleri dışında harcadığı estetik emek performansını koruma çabasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin cinsiyete bağlı olduğu ve bu etkinin kadınlarda erkeklere oranla daha yüksek olduğu; kabin memurlarının hizmet içi eğitimlerle geliştirdiği estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin cinsiyete bağlı olduğu ve bu etkinin kadınlarda erkeklere oranla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırma modeli çerçevesinde kurulan hipotezler değerlendirildiğinde; H2, H3, H6, H7, H8, H9 hipotezleri kabul edilirken; H1, H4, H5 hipotezleri reddedilmiştir. Bu kapsamda araştırma kapsamında kurulan hipotezlerin kabul ve ret durumları aşağıda özetlenmiştir.

H1: Kabin memurlarının yolcularla etkileşim sırasında harcadıkları estetik emek performanslarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır. (RET)

H2: Kabin memurlarının mesai saatleri dışında harcadıkları estetik emek performansını koruma çabasının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır. (KABUL)

H3: Kabin memurlarının hizmet içi eğitimlerle geliştirdikleri estetik emek performanslarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır. (KABUL)

H4: Kabin memurlarının işe alınma boyutunda harcadıkları estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır. (RET)

H5: Yöneticilerin mesai saatleri içerisinde kabin memurlarından bekledikleri estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır. (RET)

H6: Kabin memurlarının kendi fiziksel/estetik güzellik algılayışına ilişkin estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır. (KABUL)

H7: Mesai saatleri dışında harcanan estetik emek performansını koruma çabasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi cinsiyete bağlıdır. Bu etki kadınlarda erkeklere oranla daha yüksektir. (KABUL)

H8: Hizmet içi eğitimlerle geliştirilen estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi cinsiyete bağlıdır. Bu etki kadınlarda erkeklere oranla daha yüksektir. (KABUL)

H9: Kendi fiziksel/estetik güzellik algılayışına ilişkin estetik emek performansın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi cinsiyete bağlıdır. Bu etki kadınlarda erkeklere oranla daha yüksektir (KABUL)

ARAŞTIRMA SINIRLILIKLARI VE ÖNERİLER

Literatürde yer alan çalışmalar ve mevcut araştırma sonuçları değerlendirildiğinde bir tutarlılığın söz konusu olduğu söylenebilecekken bazı teorik ve pratik çıkarımlarda yapılabilir. Şöyle ki estetik emek kavramı literatürde kadınlara atfedilen bir kavram olmakla birlikte bu konuda yapılan çalışmalar sınırlıdır. Bu nedenle daha tutarlı sonuçlar elde edebilmek için araştırmacıların estetik emek performansı ve kadın çalışanlara odaklanması kritik bir önem taşımaktadır.

Sonuçlarımıza göre, sınırlamalar ve gelecekteki olası araştırmalar ele alınmaktadır. Öncelikle bu araştırmada sadece estetik emek performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Ayrıca estetik emek performansı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide cinsiyet değişkeninin düzenleyici rolü araştırılmıştır. Gelecekteki çalışmalar, estetik emek performansı ile işten ayrılma niyeti arasındaki aracı değişken ya da başka bir düzenleyici değişken olup olmadığını inceleyebilir. İkinci olarak, çalışma bulgularımız sivil havacılık sektöründe çalışan 293 kadın memuru çalışanı ile sınırlıdır. Bu bakımdan gelecekte yapılacak çalışmalarda farklı hizmet sektörleri ele alınarak karşılaştırma yapılabilir. Üçüncüsü, örneklemimiz sadece Türkiye’de çalışan kabin memurları ile sınırlıdır. Araştırmacılar farklı kültürler için de kadın kabin memurlarının estetik emek performansı ile işten ayrılma niyetlerine odaklanılarak kültürel bakış açılarına odaklanabilir. Son olarak, çalışmada sadece nicel araştırma yöntemleri benimsenmiştir. Gelecekteki çalışmalar, daha derin bilgi elde etmek için nitel veya karma yöntemler kullanılarak tasarlanabilir.

KAYNAKLAR

Ahmad, I. & Begum, H. (2020). Impact of abusive supervision on intention to leave: a moderated mediation model of organizational-based self esteem and emotional exhaustion. *Asian Business & Management*.

Akduman, G., & Karahan, G. (2020). Kabin memurunun sahip olması gereken yetkinlikler: sivil havacılık kabin hizmetleri mezunu istihdam edilen kişilerle bir alan araştırması. *Havacılık ve Uzay Çalışmaları Dergisi*, 1 (1), 7-32.

Arıkan Saltık, I. (2016). Duygusal emek. S. Taslak ve B. Çiftçi (Ed.), *Postmodern Örgütlerde Güncel Davranışsal Konular* (1. baskı) iç. (93-138). İstanbul: Beta Yayınları.

Başçı, E. (2019). Modern agoraların ışıltılı yüzü: Estetik Emek. *Humanitas*, 7 (14), 222-242.

Beğenirbaş, M. & Çalışkan, A. (2014). Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü. *Business And Economics Research Journal*, 5 (2), 109-127.

Bibby, C. L. (2008). Should I stay or should I leave? Perceptions of age discrimination, organizational justice, and employee attitudes on intentions to leave. *The Journal Of Applied Management And Entrepreneurship*, 13 (2), 63-86.

Bilir, Z. E. (2018). Duyguların ve bedenlerin ticarileşmesi: Ankara’daki alışveriş merkezlerinde çalışan kadın satış görevlileri. *Emek Araştırma Dergisi (GEAD)*, 9 (13), 19-48.

Bilkay, S. (2020). *Pozitif psikolojik sermayenin çalışanların ilişki ağı kurma yeteneği üzerindeki etkisinde nomofobinin düzenleyici rolü: havacılık sektöründe bir araştırma* (Yayımlanmış Doktora Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Boarding Info (2019). Singapurlu hosteslerin kıyafeti: Sarong Kebaya, <https://boardinginfo.com/singapurlu-hosteslerin-kiyafeti-sarong-kebaya/>, Erişim: 10.10.2022.
- Byrne, B. M.(2001). Structural equation modeling: perspectives on the present and the future. *Int. J. Test.* 1, 327–334.
- Brydges, T. & Sjöholm, J. (2019). Becoming a personal style blogger: changing configurations and spatialities of aesthetic labour in the fashion industry. *International Journal Of Cultural Studies*, 22 (1) 119-139.
- Cammann, C. & Fichman, M. & Jenkins, J. S. & Klesh, J. R. (1983). Assessing the attitudes and perceptions of organizational members (S.E. Seashore, E.E. III Lawler, P.H. Mirvis and C.Cammann, Eds.), In *Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, And Practices*, Wiley, New York.
- Dahl, D. B. (2013). Looking neat on the street. Aesthetic labor in public parking patrol. *Nordic Journal Of Working Life Studies*, 3 (2), 59-78.
- Dean, D. (2005). Recruiting A Self: Women performers and aesthetic labour. *Work, Employment And Society*, 19(4), 761-774.
- Durrah, O. & Chaudhary, M. (2020). Negative behaviors among employees: The impact on the intention to leave work. *World Journal Of Entrepreneurship Management And Sustainable Development*, 17 (1), 106-124.
- Efthymiou, L. (2018). Worker body-art in upper-market hotels: Neither accepted, nor prohibited. *International Journal Of Hospitality Management*, 74, 99-108.
- Egan, T. M. & Yang, B. & Bartlett, K. R. (2004). The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15 (3), 279-301.
- Emirates (2022), Emirates cabin crew, <https://www.emiratesgroupcareers.com/cabin-crew/>, Erişim: 09.10.2022.
- Esnaola, I. & Rodríguez, A. & Goñi, A. (2010). Body dissatisfaction and perceived socio cultural pressures: gender and age differences. *Salud Mental*, 33 (1), 21-29.
- Etihad (2022), Cabin Crew – İstanbul, <https://careers.etihad.com/job/Abu-Dhabi-Cabin-Crew-France-Marseille-Assessment-Centre/571022522>, Erişim: 10.10.2022.
- Genç, V. (2018). *Duygusal ve sosyal yetkinliklerin estetik emek üzerine etkisi: Bir restoran zinciri örneği* (Yayımlanmış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Gürbüz, S., & Bekmezci, M. (2012). İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının bilgi işçilerinin işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracılık ve düzenleyicilik rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189-213.
- Hall, R. & Broek, D.V.D. (2012). Aestheticising retail workers: Orientations of aesthetic labour in australian fashion retail. *Economic And Industrial Democracy*, 33 (1), 85-102.
- Hay, O. & Middlemiss, S. (2003). Fashion victims, dress to conform to the norm, or else? comparative analysis of legal protection against employers appearance codes in the united kingdom and united states. *International Journal of Discrimination and Law*, 6 (3), 69–102.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*, University of California Press.
- Holla, S. (2016). Justifying aesthetic labor: How fashion models enact coherent selves. *Journal Of Contemporary Ethnography*, 45 (4), 474-500.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6 (1), 1-55.
- Jaros, J. S. (1997). An Assessment of Meyer ve Allen's (1991) Three-Component Model of Organizational Commitment and Turnover Intentions. *Journal of Vocational Behaviour*, 51, 319-337.
- Kalfa Topateş, A. (2015). Tüketim toplumunda tükenen bedenler: Kozmetik reyonu çalışanları ve estetik emek. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 6 (2), 32-54.
- Kariyer.net (2022), Kabin memuru (Dönemsel), <https://www.kariyer.net/is-ilani/pegasus-havayollari-a-s-kabin-memuru-donemsel-antalya-3201865>, Erişim: 08.10.2022.
- Karlsson, J. C. (2011). Looking good and sounding right: Aesthetic labour. *Economic And Industrial Democracy*, 33 (1), 51-64.

- Katırcıoğlu, E. & Tekin, Ö. A. (2021). Examining the relationships between female frontline employees' aesthetic labour and burnout. *Tourism And Hospitality Management*, 27 (3),503-528.
- Katırcıoğlu, E. (2017). *Estetik emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler: Beş yıldızlı otellerdeki kadın çalışanlar üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling (fourth edition)*. New York: Guilford Publications.
- Lipton, B. (2021). Academics' dress: Gender and aesthetic labour in the Australian university. *Higher Education Research & Development*, 40 (4), 767-780.
- Liu, Y. & Loi, R. & Ngo, H.Y. (2020). Linking organizational social exchange to intention to leave: does normative commitment matter? *The International Journal Of Human Resource Management*, 31 (13), 1663-1683.
- Mansour, S. & Tremblay, D. G. (2016). Work–family conflict/family–work conflict, job stress, burnout and intention to leave in the hotel industry in Quebec (Canada): Moderating role of need for family friendly practices as “resource passageways”. *The International Journal Of Human Resource Management*, 29 (16), 2399-2430.
- McIntyre, M. P. (2013). Commodifying passion the fashion of aesthetic Labour. *Journal Of Cultural Economy*, 7 (1), 79-94.
- Mears, A. (2014). Aesthetic Labor for the sociologies of work, gender, and beauty. *Sociology Compass*, 8 (12), 1330-1343.
- Nickson, D. & Warhurst, C. & Commander, J. & Hurrell, S. A. & Cullen, A. M. (2012). Soft skills and employability: Evidence from UK retail. *Economic And Industrial Democracy*, 33 (1), 65–84.
- Nickson, D. & Warhurst, C. & Dutton, E. (2005). The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality. *Managing Service Quality*, 15 (2), 195-208.
- Polat, M. & Meydan, C. H. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9 (1), 145-172.
- Pounders, K. R. & Babin, B. J. & Close, A. G. (2015). All the same to me: outcomes of aesthetic labor performed by frontline service providers. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 43, 670-693.
- Powers, B. E. (2021). Seeking “skilled, poised, fluent” verbal communicators esthetic labor and signaling in journalism job advertisements. *Newspaper Research Journal*, 42 (1), 12–28.
- Quach, S. & Jebarajakirthy, C. & Thaichon, P. (2017). Aesthetic labor and visible diversity: the role in retailing service encounters. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 38, 34-43.
- Quinn, B. (2008). Aesthetic labor, rocky horrors, and the 007 dynamic. *International Journal Of Culture*, 2 (1), 77-85.
- Ramjattan, V. A. (2019). Raciolinguistics and the aesthetic labourer. *Journal Of Industrial Relations*, 61 (5), 726-738.
- Ren, X. (2017). Exploiting women's aesthetic labour to fly high in the Chinese airline industry. *Gender In Management: An International Journal*, 32 (6) 386-403.
- Robinson, S. (2021). Black ballerinas: The management of emotional and aesthetic labor. *Sociological Forum*, 36 (2), 491-508.
- Sağlam Arı, G. & Bal, H. & Çına Bal, E. (2010). İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (3), 143-166.
- Saufi, R. A. & Mansor, N. N. A. & Kakar, A.S. & Singh, H. (2020). The mediating role of person-job fit between person-organisation fit and intention to leave the job: empirical evidence from Pakistan. *Sustainability*, 12 (19).
- Seçer, H. Ş. (2016). Estetik Emek: Çalışan kadınlara yönelik ayrımcılığın yeni görünümü. *Karatahta İş Yazıları Dergisi*, 5, 37-50.
- Slattery, J. P. & Selvarajan, T. T. R. (2005). Antecedents to temporary employee's turnover intention. *Journal Of Leadership And Organizational Studies*, 12 (1), 54-66.
- Spiess, L. & Waring, P. (2005). Aesthetic labour, cost minimisation and the labour process in the Asia Pacific airline industry. *Employee Relations*, 27 (2), 193-207.

- Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (2), 277-288.
- Tabachnick, B. G. & Fideli, L.S. (2001). *Using multivariate statistics* (Fourth Edition). Boston: Ally And Bacon.
- Tekin, Ö. A. ve Katırcıoğlu, E. (2017). Turizm Sektöründe insan kaynaklarına farklı bir bakış: estetik emek. G. kalkan (Ed.), *Güncel Sosyal Bilimler Araştırmaları* (1. Baskı) İç. (11-26). Ankara: SRA Publishing.
- Tepper, B. J. & Carr, J. C. & Breaux, D. M. & Geider, S. & Hu, C. & Hua, W. (2009). Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance: a power/dependence analysis. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 109 (2), 156-167.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on metaanalytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- The Age. (2002). Virgin Blue crews among 'world's sexiest', <https://www.theage.com.au/national/virgin-blue-crews-among-worlds-sexiest-20020415-gdu4oo.html>, Erişim: 22.09.2022
- Tiggemann, M. & McGill, B. (2004). The role of social comparison in the effect of magazine advertisements on women's mood and body dissatisfaction. *Journal Of Social And Clinical Psychology*, 23 (1), 23-44.
- Tsaur, S. H. & Hsieh, H. Y. (2020). The influence of aesthetic labor burden on work engagement in the hospitality industry: the moderating roles of employee attributes. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 90-98.
- Tsaur, S. H. & Luoh, H. F. & Syue, S. S. (2015). Positive emotions and behavioral intentions of customers in full-service restaurants: does aesthetic labor matter? *International Journal Of Hospitality Management*, 51, 115-126.
- Tsaur, S. H. & Tang, W. H. (2013). The burden of esthetic labor on front-line employees in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 19-27.
- Vonk, L. (2021). Peer Feedback In Aesthetic Labour: Forms, Logics And Responses. *Cultural Sociology*, 15 (2), 213-232.
- Warhurst, C. & Nickson, D. & Witz, A. & Cullen, A. M. (2000). Aesthetic labour in interactive service work: Some case study evidence from the 'new' glasgow. *The Service Industries Journal*, 20 (3), 1-18.
- Warhurst, C. & Nickson, D. (2009). 'Who'S Got The Look?' emotional, aesthetic and sexualized labour in interactive services. *Gender, Work And Organization*, 16 (3), 385-404.
- Warhurst, C., & Nickson, D. (2007). Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality. *Work, Employment and Society*, 21 (1), 103-120.
- Williams, C. L. & Connell, C. (2010). "Looking Good And Sounding Right": aesthetic labor and social inequality in the retail industry. *Work And Occupations*, 37 (3) 349-377.
- Wissinger, E. (2011). Managing the semiotics of skin tone: Race and aesthetic labor in the fashion modeling industry. *Economic And Industrial Democracy*, 33 (1), 125-143.
- Yang, C. H. (2017). A view of aesthetic labour practice in higher technical and vocational education. *EURASIA*, 13 (1), 167-188.
- Yenipazarlı Dinler, G. (2008). *Marka imajında fotoğrafın rolü ve pirelli takvimleri* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü, İzmir.
- Yıldırım, M. H. & Erul, E. E. & Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 1309 - 8039.
- Yürür, S. & Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (2), 83-104.

Extended Abstract

Aesthetic labor is used more and more in the service sector. It is also expressed as the practice of hiring employees according to their appearance. In today's service sector, where precarious

employment conditions are dominant, 'looking and sounding good' has become a prerequisite for finding and maintaining a job (Vonk, 2021). For example, in service sector job interviews, the importance of physical characteristics such as personal hygiene, clothing style, tattoos, make-up, hairstyle, and hair length can be shown. These obligations, especially involving female employees, include attire, hair color, weight, height, foot size, personal hygiene, diction, etc. described as including qualifications (Killi, 2018). Aesthetic labor, finds its meaning in the growth in the service sector and the commodification of the body, in today's consumer society, employees; It can be a means of the commodification of products as consumption objects in the marketing and sale of products (Başçı, 2019). It is stated that an organization's use of aesthetic labor can help create a unique corporate image and attract the attention and interest of customers (Tsaur, Luoh, and Syue, 2015). In addition, it is possible to use the aesthetic features of the employees to create a company image and to draw attention to the products sold (Basci, 2019). It is predicted that the aesthetic labor performances of the employees in the organization may affect their intention to leave the job by creating negative emotional states on them. In this study, the perceived situation of this concept, which is considered a positive/beneficial element for organizations, will be discussed from the perspective of employees. In this sense, the relationship between the concept of aesthetic labor and the intention to leave the job was investigated specifically for cabin attendants. We can state that the concept of aesthetic labor, which can also be used to increase the quality of the service provided in the service sector, is an important phenomenon for the majority of airline companies. For example, the flight crews of Virgin Blue, Australia's low-cost airline, reported in The Age newspaper that they were among the sexiest in the world. Richard Branson, president of Virgin Blue, also stated that "they are not only beautiful and sexy but also have great personalities, are interested and very nice" (Spiess and Waring, 2005). In a Singapore newspaper; An ad with the image of female flight attendants was posted, saying, "There's a new girl in town, twice as much fun and half the price" (Spiess and Waring, 2005). In the commercial of National Airlines, the phrases "fly me, you'll like it" and female cabin attendants were used (Spiess and Waring, 2005). It is predicted that the aesthetic labor performances expected from the employees of the airline industry can create negative moods in the employees. It is predicted that the negative emotional states that will occur may have an effect on the intention to leave the job. Considering that the aviation industry is one of the areas where the workforce turnover rate is high and personnel expenses are an important cost item (Bilkay, 2020) for this industry, it is thought that revealing the relationship between aesthetic labor and intention to leave will be an important finding. The population of the research consists of cabin attendants working in airline companies in Turkey. In this context, the sample of the research consists of 293 cabin attendants working in airline companies operating in Turkey and selected by convenience sampling technique. In order to determine the demographic characteristics of the participants in the study, "The Aesthetic Labor Performance Scale" and "The Intent to Leave Scale" were used together with the personal information form prepared by the researchers. Analyzes were carried out using SPSS, and AMOS programs. In the interaction between aesthetic labor and turnover intention in the research, a theoretical model was created by taking support from the literature. In the created model, it is thought that the "aesthetic labor" variable has an effect on the "intention to leave the job" and the gender variable plays a moderator role in the interaction of both variables. Accordingly, the independent variable (aesthetic labor), the dependent variable (the intention to leave the job), and the moderator variable (gender) were taken in the model. Within the framework of the research model, 9 hypotheses were formed. The results showed that the aesthetic labor performance of flight attendants outside of working hours has an effect on the intention to leave. It has been shown that aesthetic labor performance related to in-service training has an effect on the intention to leave and aesthetic labor performance related to self-related physical/aesthetic beauty perception has an effect on turnover intention. It has been determined that the variables related to aesthetic labor, interaction with passengers, hiring process, and working hours have no effect on the intention to leave. Based on our results, limitations and possible future research are addressed. First, in this study, only the effect of aesthetic labor performance on turnover intention was examined. In addition, the moderator role of the gender variable in the relationship between aesthetic labor performance and intention to leave was investigated. Future studies may examine whether there is a mediating variable or some other moderator variable between aesthetic labor performance and

turnover intention. Secondly, our study findings are limited to 293 female civil servant employees working in the civil aviation sector. In this respect, comparisons can be made by considering different service sectors in future studies. Third, our sample is limited only to cabin attendants working in Turkey. Researchers can focus on cultural perspectives by focusing on aesthetic labor performance and intention to leave the job of female flight attendants for different cultures. Finally, only quantitative research methods were adopted in the study. Future studies can be designed using qualitative or mixed methods to gain deeper knowledge.