

**ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ)  
УНИВЕРСИТЕТ**

**Составлен в соответствии с  
государственными требованиями к  
минимуму содержания и уровню  
подготовки выпускников по  
направлению «Туризм» и Положением  
«Об УМКД РАУ»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор института**

**Арамян Ж.Б**

**18 июля 2023, №2**



**Институт: Экономики и Бизнеса**  
**Кафедра: Туризма и сферы услуг**

*Название кафедры*

**Автор: Аршакян Артур Гургенович**  
**преподаватель**

**Дисциплина: Деловая этика в ресторанно-гостиничном бизнесе**

*Название дисциплины согласно учебному плану*

Для бакалавриата: очной формы обучения

**Направление: 43.03.02 «Туризм»**

*Код и название направления*

**ЕРЕВАН**

## **Цель курса**

Цель курса - изучение этических принципов и процедур делового этикета, принятых в международной практике гостиничного и туристического бизнеса, выработка практических коммуникационных навыков делового общения в сервисной индустрии.

## **Задачи курса:**

- воспитание у студентов делового мышления, соответствующего сервисному этапу экономического развития;
- получение студентами необходимых теоретических знаний в области делового этикета в гостиничном и туристическом бизнесе, позволяющих иметь ясное представление о правилах общения в сервисной индустрии;
- формирование у студентов навыков работы с персоналом предприятий гостиничного и туристического бизнеса; выработка у студентов практических навыков урегулирования конфликтных ситуаций на предприятиях гостиничного и туристического бизнеса;
- получение умения принимать эффективные стратегические и операционные управленческие решения, соответствующие этике цивилизованного гостиничного и туристического бизнеса.

## **Наличие междисциплинарных связей**

Актуальность и значимость дисциплины в подготовке специалиста данного профиля; заключается в том, что в связи с развитием международного туризма возрастает роль персонала, занимающегося непосредственным обслуживанием прибывающих туристов и гостей.

ДПВ «Деловая этика в гостинично-ресторанном бизнесе» имеет связь и базируется на знаниях, полученных при изучении следующих общеэкономических и социальных дисциплин: «Менеджмент», «Макроэкономика», «Микроэкономика», «Мировая экономика», «Социология и психология управления», «Стратегический менеджмент», «Инновационный менеджмент», «Маркетинг», «Управление персоналом», «Организация и деятельность гостиничных и туристических комплексов» и др.

Курс использует теоретические труды и практические достижения отечественных и зарубежных специалистов в данной области.

## **Требования к уровню освоения содержания курса**

В результате изучения ДПВ «Деловая этика в гостинично-ресторанном бизнесе» студенты должны быть ознакомлены и:

### **иметь представление:**

- о роли менеджера в обучении контактного персонала в соответствии с принципами делового этикета в гостиничном и туристическом бизнесе.

- об основах стандартизации в туризме;
- о роли этики в структуре предпринимательского сознания, знать основные этапы развития историко-этического процесса и способы обоснования морали, её содержание и функции;

**знать:**

- знать основные положения делового этикета в индустрии гостеприимства;
- знать современную классификацию туризма;
- виды туристского обслуживания;
- нормативно-правовые акты, положения и инструкции, регламентирующие деятельность персонала по обслуживанию туристов;

**уметь:**

- уметь использовать инструменты операционного менеджмента, соответствующего деловой этике в гостиничном и туристическом бизнесе, выработанные многолетней практикой международных гостиничных цепей;
- определять потребности организации в квалифицированных специалистах в области туризма;
- осуществлять соответствующую политику по подбору, работе и обучению персонала.
- применять на практике полученные знания

**Формы организации текущей и итоговой аттестации**

Проверка знаний студентов проводится путем организации текущего и промежуточного контроля: выполнение домашних заданий.

Итоговой формой контроля знаний студента по ДПВ «Деловая этика в гостинично-ресторанном бизнесе» является зачет.

**Требования к профессиональной подготовке выпускников:**

Знания, полученные при изучении ДПВ «Деловая этика в гостинично-ресторанном бизнесе», являются необходимым элементом подготовки современного менеджера высшей квалификации.

**Раздел II. Тематический план**

**2.1 Тематический план для студентов очной формы обучения**

Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Аудиторные часы			Тест
		Всего	Лекции	Сем. и пз.	
Тема 1. Природа и сущность профессиональной этики	10	4	2	2	-

Тема 2. Специфика бизнеса в отрасли гостеприимства	10	4	2	2	-
Тема 3. Корпоративная культура в комплексе деловой этики	10	4	2	2	-
Тема 4. Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе	10	4	2	2	1
Тема 5. Этичное деловое поведение в туристическом бизнесе	10	4	2	2	-
Тема 6. Опыт мировых гостиничных цепей по воспитанию этичного делового поведения	12	4	2	2	-
Тема 7. Культура письменной речи в деловом общении	5	4	2	2	1
Тема 8. Этичное разрешение конфликтов	5	4	2	2	-
Тема 9. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства	5	4	2	2	-
<b>ВСЕГО</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>2</b>

**Рекомендуемый план обзорной лекции:**

1. Введение в предмет «Деловая этика в гостинично-ресторанном бизнесе»
2. Предпосылки и принципы формирования профессиональной этики
3. Становление этики бизнеса как научной дисциплины
4. Специфика ведения бизнеса в отрасли гостеприимства

5. Принципы формирования корпоративной культуры.
6. Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе
7. Практика мировых лидеров в отрасли гостеприимства по разработке и внедрению процедур делового этикета

### **Раздел III. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Природа и сущность профессиональной этики**

Этика и мораль. Функции морали – мировоззренческая, оценочная, познавательная, воспитательная, регулятивная. Межличностные отношения и их влияние на поведение личности. Становление и развитие профессиональной этики. Принципы формирования профессиональной этики. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Структура этики бизнеса.

#### **Тема 2. Специфика бизнеса в отрасли гостеприимства**

Специфические черты всякой услуги: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества и несохраняемость. Стратегии руководства обслуживанием, включающие в себя материализацию неосязаемого товара, управление обслуживающим персоналом, преодоление боязни риска, приспособление своих возможностей к существующему спросу и гарантирование постоянства качества. Принципы деления персонала в отрасли гостеприимства на административный и контактный. «Точки соприкосновения» с контактным персоналом в отрасли гостеприимства. Объективные операционные сложности поддержания приоритета деловой этики во время производства и реализации гостиничных и туристических услуг. Решающее значение культуры обслуживания в маркетинговом комплексе услуг гостеприимства.

#### **Тема 3. Корпоративная культура в комплексе деловой этики**

Принципы формирования корпоративной культуры. Понятие и роль корпоративной культуры в организации. Содержание корпоративной культуры. Этапы формирования корпоративной культуры. Принципы формирования корпоративной культуры в организации. Типы корпоративных культур. Зависимость корпоративной культуры от этапа жизненного цикла организации.

#### **Тема 4. Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе**

Этикет в отношениях с клиентами. Этикет при устройстве на работу в гостиничном бизнесе. Этикет взаимоотношений с коллегами и руководителями. Этикет формальных и неформальных переговоров. Этика организации корпоративных мероприятий. Телефонный этикет. Сущность гостиничного корпоративного имиджа, роль процедур делового этикета в его поддержании.

#### **Тема 5. Этичное деловое поведение в туристическом бизнесе**

Принципы Глобального этического кодекса туризма, принятого Генеральной ассамблеей ВТО в Сантьяго 1 октября 1999 г. Вклад туризма во взаимопонимание и уважение между народами и

обществами. Туризм - фактор индивидуального и коллективного совершенствования. Туризм - сфера, использующая культурное наследие человечества и вносящая свой вклад в его обогащение.

Обязанности участников туристского процесса. Права работников и предпринимателей туристской индустрии. Кодекс профессиональной этики работника туристической индустрии.

#### **Тема 6. Опыт мировых гостиничных цепей по воспитанию этичного делового поведения**

Принципы формирования и использования норм делового этикета в международной гостиничной сети. Комплекс делового этикета гостиничной сети The Ritz-Carlton: кредо работника, памятка работнику, 20 «Золотых стандартов». Деловой этикет гостиничной сети Marriott. Деловой этикет гостиничной сети Radisson. Деловой этикет гостиничной сети Holiday

#### **Тема 7. Культура письменной речи в деловом общении**

Этикет письменного делового общения как составная часть внешней культуры человека и общества. Кодекс манер и правил поведения, особенности этикета письменного делового общения. Бланк фирмы: выбор бумаги и шрифтов. Визитная карточка, виды деловых писем, электронная почта.

#### **Тема 8. Этичное разрешение конфликтов**

Понятие и классификация конфликта. Причины и условия возникновения конфликтных отношений в деловом общении. Стратегия поведения и методы разрешения конфликтов между руководителем и подчиненными. Проактивное управление конфликтами. Шаблонные инструменты управления конфликтами, выработанные крупными игроками отрасли гостеприимства.

#### **Тема 9. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства**

Понятие управленческого общения и основные подходы к его рассмотрению. Структура и функции управленческого общения. Стили общения руководителя с подчиненными. Культура речи руководителя как этический фактор управления. Неречевые средства управленческого общения. Преодоление психологических барьеров в коммуникативном поведении подчиненного.

### **Раздел IV. Планы семинарских занятий**

#### **4.1 Планы семинарских занятий для студентов очной формы обучения**

##### **Семинарское занятие 1 по теме 1:**

##### **«Природа и сущность профессиональной этики» - 2 часа.**

**Цель и задачи:** получение теоретических знаний в области профессиональной этики, осознание ее необходимости и места в предпринимательском мышлении.

##### **Вопросы к обсуждению:**

1. Понятие этики.
2. Функции деловой этики.

3. Принципы формирования деловой этики.

**Задания для самостоятельной работы:** подготовить доклад на тему «Профессиональная этика в бизнесе».

**Семинарское занятие 2 по теме 2:**

**«Специфика бизнеса в отрасли гостеприимства» - 2 часа.**

**Цель и задачи:** изучение специфики отрасли гостеприимства, понимание актуальности изучения дисциплины «Этика и деловой этикет в гостиничном и туристическом бизнесе».

**Вопросы к обсуждению:**

1. Специфика бизнеса в отрасли гостеприимства.
2. Значение человеческого фактора для услуг в отрасли гостеприимства.
3. Управленческое воздействие, направленное на построение системы управления персоналом в соответствии с принципами профессиональной этики в отрасли гостеприимства.
4. Маркетинговый комплекс услуг в отрасли гостеприимства.
5. Специфика операционного менеджмента в отрасли гостеприимства.
6. Необходимость и актуальность изучения дисциплины «Этика и деловой этикет в гостиничном и туристическом бизнесе», обоснование рентабельности профессиональной этики.

**Задания для самостоятельной работы:** подготовить доклад на тему «Актуальность изучения дисциплины «Этика и деловой этикет в гостиничном и туристическом бизнесе».

**Семинарское занятие 3 по теме 3:**

**«Корпоративная культура в комплексе деловой этики» - 4 часа.**

**Цель и задачи:** изучение типов корпоративных культур, осознание принципов формирования корпоративной культуры.

**Вопросы к обсуждению:**

1. Сущность корпоративной культуры.
2. Типы корпоративной культуры.
3. Развитие корпоративной культуры на различных этапах жизненного цикла организации.
4. Рекурсивное движение корпоративной культуры.
5. Ценности корпоративной культуры в отрасли гостеприимства.
6. Атрибуты корпоративной культуры в отрасли гостеприимства.
7. Директивный механизм становления корпоративной культуры.
8. Стратегия вовлечения персонала в развитие и укрепление корпоративной культуры.

**Задания для самостоятельной работы:** подготовить доклад на одну из следующих тем «История развития принципов корпоративной культуры», «Корпоративная культура на предприятии гостиничного или туристического бизнеса (на конкретном примере российской или зарубежной компании)».

**Семинарское занятие 4 по темам 4, 5:**

**«Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе»;**

**«Этичное деловое поведение в туристическом бизнесе» - 2 часа.**

**Цель и задачи:** изучение норм делового этикета в гостиничном и туристическом бизнесе.

**Вопросы к обсуждению:**

1. Этикет в отношениях с клиентами.
2. Этикет при устройстве на работу в гостиничном бизнесе.
3. Этикет взаимоотношений с коллегами и руководителями.
4. Этикет формальных и неформальных переговоров.
5. Этика организации корпоративных мероприятий.
6. Нормы телефонного этикета.
7. Кодекс профессиональной этики работника туристической индустрии.

**Задания для самостоятельной работы:** подготовить доклад на тему: «Специфика индустрии MICE: Meetings, Incentives, Conferences, Events (деловые встречи, мотивационные поездки, конференции и праздники; подготовить ролевую игру по теме «Телефонный этикет».

**Семинарское занятие 5 по теме 6:**

**«Опыт мировых гостиничных цепей по воспитанию этичного делового поведения» - 4 часа.**

**Цель и задачи:** изучение опыта гостиничных цепей по воспитанию этичного делового поведения, анализ применимости международного опыта в российской отрасли гостеприимства, разработка адаптивного комплекса.

**Вопросы к обсуждению:**

1. Этичное поведение в отрасли гостеприимства как управляющая среда принятия операционных решений.
2. Нормы делового этикета в гостиничных цепях Marriott, Sheraton, Radisson, Holiday Inn, Intercontinental и других.
3. «Фиксация» ценностей делового этикета в атрибутах корпоративной культуры.



**Задания для самостоятельной работы:** подготовить доклад на тему «Этика и деловой этикет в гостиничной цепи (на примере The Ritz, Marriott, Sheraton, Radisson, Holiday Inn, Intercontinental и др.)»

**Семинарское занятие 6 по теме 7:**

**«Культура письменной речи в деловом общении» - 2 часа.**

**Цель и задачи:** изучение принципов культуры письменной речи в деловом общении.

**Вопросы к обсуждению:**

1. Этикет традиционных писем.
2. Этикет электронной переписки.
3. Этикет письменной речи в составлении рекламных и вспомогательных материалов для клиентов..

**Задания для самостоятельной работы:** составить пакет шаблонов для электронной переписки с а) клиентами; б) партнерами; в) поставщиками.

**Семинарское занятие 7 по теме 8: «Этичное разрешение конфликтов» - 2 часа.**

**Цель и задачи:** изучение принципов этичной конфликтологии, осознание и отработка навыков этичного урегулирования конфликтов.

**Вопросы к обсуждению:**

1. Сущность конфликта.
2. Специфика конфликтов в отрасли гостеприимства.
3. Методы разрешения конфликтов между руководителем и подчиненными.
4. Методы разрешения конфликтов с коллегами и клиентами.
5. Проактивное управление конфликтами.
6. Инструменты и технологии управления конфликтами.

**Задания для самостоятельной работы:** подготовить доклад на одну из возможных тем: «Конструктивная сущность конфликта», «Инструменты урегулирования конфликта».

**Семинарское занятие 8 по теме 9:**

**«Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства» - 2 часа.**

**Цель и задачи:** осознание и получение навыков построения этичных взаимоотношений руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства.

**Вопросы к обсуждению:**

1. Специфика взаимоотношений руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства.
2. Принципы командной работы

3. Управление карьерой подчиненных
4. Аттестация, контроль, мотивация

**Задания для самостоятельной работы:** подготовить доклад на одну из тем: «Принципы лидерства», «Различные стили руководства в компании», «Управление персоналом в отрасли гостеприимства»

## **Раздел V. Практикум**

### **Примерная тематика для подготовки докладов и сообщений**

1. Понятия этики и профессиональной этики. Этические принципы в сфере профессиональной деятельности.
2. Понятие деловой культуры. Деловая культура и деловая этика.
3. Основные компоненты деловой культуры.
4. 3.Этика бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса.
5. Корпоративная этика.
6. Этические нормы в деятельности организаций.
7. Этические кодексы. Формы этического контроля в организациях.
8. Этика деятельности руководителя.
9. Национально-культурные традиции и их реализация в деловой сфере.
10. Этические принципы партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
11. Этика менеджера в туристической фирме.
12. Этика специалиста в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.
13. Понятие и задачи этикета. Этикет как социальное явление.
14. История мирового этикета.
15. Требования современного светского этикета.
16. Этикет делового человека.
17. Имидж делового человека.
18. Правила дипломатического протокола. Визитная карточка.
19. Дипломатические приемы.
20. Основные требования этикета делового общения.
21. Этикет дистанционного общения.
22. Правила этикета во время проведения переговоров.
23. Правила этикета в деловой переписке.
24. Основные нормы и принципы профессиональной этики.

25. Этика служебных отношений.
26. Традиции и инновации в современной российской деловой культуре.
27. Роль этикета в деловом общении.
28. Этикет на официальных мероприятиях.
29. Имидж делового мужчины.
30. Имидж деловой женщины.
31. Этикет в деловой переписке.

### **Оценка СРС**

Итоговая оценка СРС формулируется преподавателем индивидуально и учитывается во время зачета. Для того, чтобы быть допущенным к зачету, студент должен выполнить не менее 4-5 самостоятельных заданий.

### **Вопросы и тесты для самоконтроля**

1. Определение деловой этики и этикета.
2. Специфика бизнеса в отрасли гостеприимства
3. Характеристика стандартов обслуживания в сетевом гостиничном формате
4. Специфика этикета в различных департаментах отеля: reception, F&B, Room Service, Housekeeping и т.д.
5. Определение корпоративной культуры
6. Типы корпоративных культур
7. Значение корпоративной культуры для предприятий отрасли гостеприимства
8. Нормы делового этикета при общении с гостем
9. Телефонный этикет
10. Этикет деловой корреспонденции
11. Этичное поведение в туристическом бизнесе
12. Концепция этичного поведения гостиничных сетей-лидеров рынка.
13. Сущность конфликта
14. Стратегии разрешения конфликтов
15. Отношения руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства

### **Тесты**

1. Корпоративная культура в организации...
  - а) необходима.
  - б) желательна.
  - в) не нужна.

2. При формировании корпоративной культуры реализация принципа единоначалия является обязательной:

- а) да
- б) нет

3. Основной характеристикой организации как открытой системы является:

- а) обмен ресурсами с внешней средой
- б) сильное лидерство
- в) способность адаптировать методы ведения бизнеса к изменяющимся условиям внешнего окружения
- г) правильный подбор персонала
- д) готовность пересмотреть свою миссию.

4. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- а) удовлетворенность партнеров по коммуникации;
- б) доброжелательная атмосфера общения
- в) желание сторон продолжать коммуникации
- г) близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения
- д) точность формулировок.

5. Корпоративная культура основана:

- а) на принятых в обществе формах поведения
- б) правилах, определяемых руководством организации
- в) разделяемых большинством членов организации убеждениях и ценностях
- г) особенностях производства
- д) законодательстве.

6. Одна из важнейших функций корпоративной культуры - это:

- а) укрепление дисциплины
- б) формирование благоприятного психологического климата в организации
- в) поддержание социальной стабильности в организации
- г) правильное распределение вознаграждений
- д) создание благоприятного имиджа компании.

7. Организационные изменения встречают наибольшее сопротивление вследствие:

- а) неправильной последовательности действий
- б) консервативности людей

- в) внешних обстоятельств
- г) недостатка ресурсов для осуществления изменений
- д) спешки

## **Раздел VII. Итоговый контроль**

**Промежуточный контроль** включает в себя оценку знаний на практических и семинарских занятиях, а также оценку самостоятельной работы студентов.

Текущая аттестация работы студентов осуществляется в процессе проведения семинарских занятий на протяжении семестра путём оценки устных ответов, а также решения тестов и задач.

Если студент не выполнил ни одного задания, а также не проявлял активности на семинарах, то его работа, в течение семестра, оценивается как неудовлетворительная. Однако, даже при этом, студент допускается к зачёту как итоговой форме контроля знаний.

Если студент пропускает занятия по уважительной причине (по болезни, график свободного посещения и т.д.), то он выполняет задания самостоятельно, во внеаудиторное время, знакомя преподавателя с полученными результатами. При этом тесты могут быть заменены разбором проблемных ситуаций по названным темам.

Предполагается также промежуточная аттестация в форме контрольного тестирования и выполнения контрольных работ.

### **Итоговый контроль**

**Итоговый контроль** проводится в форме зачета.

### **Методические рекомендации по проведению зачета**

Отвечать на вопросы зачета следует по существу и без лишних слов. Не следует затрагивать смежные вопросы при ответе, не относящиеся непосредственно к вопросу.

Ответ должен основываться на соответствующей нормативно-правовой базе, строиться в строгой логической последовательности, без повторений. Студент должен уделить большее внимание той части ответа, где сообщаются важные фактические данные, определения.

### **7.1 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Определение деловой этики и этикета.
2. Специфика бизнеса в отрасли гостеприимства.
3. Значение персонала в отрасли гостеприимства
4. Феномен «сервисного мышления»
5. Стратегия формирования сервисного мышления
6. Характеристика стандартов обслуживания в сетевом гостиничном формате.

7. Специфика этикета в различных департаментах отеля: reception, F&B, Room Service, Housekeeping и т.д.
8. Определение корпоративной культуры
9. Типы корпоративных культур
10. Значение корпоративной культуры для предприятий отрасли гостеприимства
11. Нормы делового этикета при общении с гостем
12. Нормы делового этикета при невозможности удовлетворить просьбу гостя
13. Телефонный этикет
14. Значение телефонного этикета для управления продажами и маркетинга
15. Этикет деловой корреспонденции
16. Компромисс между «деловым» и «искренним» стилем деловой переписки
17. Этичное поведение в туристическом бизнесе
18. Права и обязанности контрагентов в туристическом бизнесе
19. Концепция этичного поведения гостиничных сетей-лидеров рынка
20. Роль и функции тренинг-менеджера в отеле
21. Сущность конфликта
22. Стратегии разрешения конфликтов
23. Отношения руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства

## **Раздел VIII. Источники**

### **8.1 Основная литература**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм. Учебник для студ. Вузов. Изд. 2-е перераб – М.: КНОРУС, 2010 – 459с.
2. Кобъелл К. Искренний сервис. М. Альпина Бизнес Букс, 2009
3. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М.: Дело, 2007.
4. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. М.: Финансы и статистика, 2008.

### **8.2 Дополнительная литература**

5. Агапова И.И. Экономика и этика: аспекты взаимодействия. М. 2002.
6. Волков Ю.Д. Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов-на-Дону: Феникс, 2007.
7. Егоршин А.П., Распопов В.П., Шашкова Н.В. Этика деловых отношений. Н.Новгород: НИМБ. 2005.
8. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства - М.: КНОРУС, 2008 – 199с

9. Кузнецов И.Н. Современный этикет. М.: ИТК «Дашков и К», 2004.
10. Сенин В.С., Чудновский А.Д. Туристские услуги. Туристское обслуживание: сборник нормативно-правовых и информационных материалов – М.: Финансы и Статистика, 2008 – 223с.
11. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко. М. 2000.
12. Формаковская Н.И. Культура общения и речевой этикет. М.: Икар, 2004.

### **8.3 Интернет-ресурс**

/glossary.htm - словарь основных терминов гостиничного менеджмента

/ - информационный портал профессионального журнала «Отельер & Ресторатор»

/ - информационный портал для профессионалов гостиничного бизнеса

/ - информационный портал профессионального журнала «HoReCa»

/modern/ - энциклопедия норм делового этикета

/ - энциклопедия норм делового этикета