



**Сюжетно-ролевая игра**  
**«Открытие салона**  
**сотовой связи**  
**«Радуга»**  
**Подготовительная группа**  
**«Радуга»**



**ЧДОУ №195 ОАО РЖД**  
**г. Красноярск**

## **Сюжетно-ролевая игра**

### **«Открытие салона сотовой связи «Радуга»**

#### **Подготовительная группа «Радуга»**

##### **Цель:**

Учить детей самостоятельно распределять роли в соответствии с игровым замыслом. Способствовать отражению в игре элементов социальной действительности, побуждать находить выход из возникшей конфликтной ситуации, воспитывать культуру общения. Закреплять правила поведения в общественных местах, корпоративную этику формирование навыков речевого этикета, учить включаться в групповую работу и самостоятельно находить в ней привлекательные для себя моменты, учить оценивать качество выполнения задания, формировать навыки сотрудничества.

Обратить внимание на то, что люди, работающие в профессии " человек – человек" должны быть справедливыми, отзывчивыми, вежливыми.

##### **Предварительная работа:**

- беседа о профессиях: «менеджер по продажам», «оператор сотовой связи» , «директор магазина», « кассир», « охранник магазина»;
- изготовления игрового оборудования к игре совместно с детьми: телефоны, деньги и др.
- рассказывание из собственного опыта детей и педагога; - продавец – покупатель;
- оператор сотовой связи – клиент;
- мастер по ремонту телефонов – клиент;
- менеджер по продажам – продавец;
- директор – претендент на место;
- поломка телефона в установленный гарантийный срок;
- отсутствие необходимой модели;
- не поступление денег на счет;
- снятие денег со счета;
- недовольство качеством проведенного ремонта телефона.

##### **Примерное оборудование предметно – развивающей среды:**

1. сотовые телефоны;
2. аксессуары, чехлы к телефонам;
3. упаковки;
4. компьютеры;
5. бланки счетов;
6. чеки;
7. бейджики для сотрудников;
8. рекламные проспекты, журналы;

9. предметы – заместители;

10. Вывески - игрового пространства (рекламная афиша, сервисный центр, оператор, продажа, директор)

### **Способы выхода из конфликтной ситуации:**

- ♣ поломка телефона в установленный гарантийный срок :
  - извиниться, предложить отправить телефон на экспертизу;
- ♣ отсутствие необходимой модели
  - предложить привезти под заказ;
  - рассказать о преимуществах другой модели;
- ♣ не поступление денег на счет; снятие денег со счета
  - посмотреть поступления по компьютеру, объяснить причину задержки платежа;
- ♣ недовольство качеством проведенного ремонта телефона.
  - извиниться, предложить исправить недостатки;
  - извиниться, предложить компенсировать ущерб.

### **Примерные сюжетные линии:**

- открытие салона связи
- прием на работу
- рабочий день салона сотовой связи
- обращение к оператору сотовой связи (по телефону)
- обращение в сервисный центр

### **Примерный сценарий сюжетно-ролевой игры "Салон сотовой связи"**

Воспитатель сообщает детям, что сегодня открывается новый магазин сотовой связи «Радуга»

Выбор ролей. Предлагает детям выбрать роли:

- по желанию;
- воспитатель совместно с детьми выбирают директора салона сотовой связи, директор проводит собеседование и набирает персонал, остальные дети – клиенты.

#### **1 сюжетная линия: прием на работу**

директор – претенденты на рабочее место

Претендент: Здравствуйте, я хочу устроиться на работу в вашу корпорацию.

Директор: Здравствуйте, присаживайтесь, кем вы хотите устроиться на работу?

Претендент: Продавцом (менеджером по продажам, мастером по ремонту телефонов, оператором, кассиром, охранником).

Директор: Извините, но эта должность занята. Могу предложить вакансию... Хорошо у нас следующие условия:

- график работы с 8.00 до 20.00 вечера, выходной – суббота, воскресенье;
- зарплата 10 рублей в месяц.

Вас устраивает?

Претендент: Да (нет).

Директор: Вы приняты, пишите заявление.

(Подписывает заявление).

Директор: Проходите на свое рабочее место. Получите документ – бейдж.

## **2 сюжетная линия: рабочий день салона сотовой связи**

продавец – клиент

Продавец: Здравствуйте. Мы рады приветствовать Вас в нашем салоне сотовой связи. У нас большой выбор телефонов, а так же различных аксессуаров к ним. Что вас интересует?

Клиент: Я хочу сделать подарок на день рождения своей сестре . Какие модели вы ей можете предложить?

Продавец: Вот современный, недорогой телефон с фотоаппаратом, флеш - картой. Цвет белый и черный. Есть телефон по дорожке, красного цвета, раскладушка. У него большой экран, много памяти.

Клиент: А есть что- то другое?

Продавец: Конечно. Посмотрите эту модель. Он белого цвета с узором, тонкий, с большим экраном. Пользуется большим спросом с интернетом.

Клиент: Хорошо. Сколько стоит этот телефон.

Продавец: 5 рублей. Покупая телефон, бесплатно выбираете чехол к нему.

Клиент: Меня устраивает цена. Я беру. Оформляйте покупку.

Клиент: выбирает чехол. Оформите, пожалуйста, в подарочную упаковку

Продавец упаковывает. Оформляет бумаги.

Это гарантийный талон. Если телефон быстро сломается, то мы его бесплатноотремонтируем.

Клиент: Спасибо!

Продавец: Спасибо за покупку. Приходите еще. До свидания.

Клиент: До свидания.

## **3 сюжетная линия: выбор оператора и тарифного плана.**

Диалог: оператор сотовой связи – клиент

Клиент подходит к оператору.

Клиент: Здравствуйте. Помогите мне выбрать оператора сотовой связи и тарифный план. Я купил телефон для дочери.

Оператор: Мы предлагаем различных операторов: МТС, Мегафон, Билайн.

Каким оператором пользуетесь Вы?

Клиент: У меня Билайн.

Оператор: Тогда для вашей сестры лучше выбрать того же оператора – Билайн. Есть хороший тарифный план "Семья".

Клиент: Она много времени общается с друзьями. И нам этот план не

подходит.

Оператор: Не спешите. В плане "Семья" предусмотрено 10 любимых номеров, бесплатные СМС на эти номера.

Клиент: Хорошо. Меня устраивает. Оформляете!(расплачивается).

Оператор: выдает сим-карту и буклет с тарифным планом. На вашем счету 3 рубля. Пополнить счет вы можете в любом отделении сотовой связи, в платежных терминалах. Всего хорошего, приходите еще.

#### **4 сюжетная линия: ремонт сотового телефона**

Диалог: Мастер по ремонту сотовых телефонов - клиент.

Клиент: Здравствуйте, у меня сломался телефон.

Мастер: Что с ним случилось?

Клиент: Не знаю, не показывает экран, не слышно собеседника.

Мастер: Вы его не роняли? Не попадал под воду?

Клиент: Нет. Ничего такого не было. Я очень аккуратно с ним обращаюсь.

Мастер: Как долго пользуетесь телефоном?

Клиент: Купил месяц назад. У него гарантийный срок.

Мастер: Хорошо, я посмотрю, приходите завтра. Вот заполните бланк на ремонт телефона. Впишите свою фамилию, модель телефона, распишитесь.

Вот вам талон - что вы отдали на ремонт ваш сотовый телефон.

Клиент заполняет бланк.

- Спасибо. До свидания.

На следующий день.

Клиент: Здравствуйте, я вчера оставил телефон на ремонт. Вот талон из сервисного центра.

Мастер проверяет талон.

- Я посмотрел. Поломка – заводской брак. Я составил заключение.

Подойдите с ним к директору салона.

Клиент: Спасибо. До свидания.

Клиент идет к директору.

Клиент: Я приобрел в Вашем салоне телефон, через месяц он сломался. Я обратился в сервисный центр. Вот заключение о ремонте телефона – заводской брак.

Директор читает заключение. Хорошо. Мы обязаны, поменять телефон на новый или отдать деньги.

Клиент: Я хочу новый телефон.

Директор зовет продавца. Обслужите, пожалуйста, клиента.