

# 跨越，缘自不懈的追求

## ——信阳华祥鹭岛国际旅行社总经理尚艳印象

**【导读】**在信阳，提起旅游，人们自然而然地就会想起“鹭岛旅游，玩转地球”来。的确，这条看似简单的广告语已成为我市家喻户晓、人人皆知的一张名片。它的成功凝结了鹭岛国旅人太多的付出、太多的汗水、太多的期盼……

经过十余年的打拼，信阳华祥鹭岛国际旅行社已成为信阳市旅行社行业中的龙头企业，并跻身于全省旅行社前二十强。该社总经理尚艳用“十年磨一剑”概括了信阳华祥鹭岛国际旅行社所走过的艰难历程。了解个中甘苦的人也许会懂得，这成功的背后蕴含着的是心血、是睿智、是奉献、是生命与灵魂铸就的成功……

□本报记者 徐靖

### 第一印象是她端庄而不失纯真，清丽而有内涵

齐肩的短发、含蓄的眼神、优雅的气质，透射出一种遮掩不住的干练与大气，这就是尚艳。自然、清新而美丽，与人交流善于倾听，说话总是面带微笑……这就是记者对尚艳最初印象。

采访尚艳不是件容易的事，其一，她的确太忙，尤其是在旅游旺季时；其二，她一贯的原则——高调做事，低调做人。我们相约了几次都因为她太忙而被搁置。周末的一天，突然电话响起……于是开始在车上开始了我们的对话——

“鹭岛国旅这几年发展之快、口碑之好靠的是什么？”

“靠的是我们的团队、我们的诚信、我们的服务、我们的信誉……”谈起这些，尚艳满心欢喜、侃侃而谈。

“我们的团队我最满意，大家一起打拼，风雨同舟，如同兄弟姐妹。每次新任务下达后，大家全力以赴，我很感动。就像今年6月21日由我社承办的信阳首趟‘井冈山红色游’专列，没想到结果会那么成功。任务下达后，我要在不到一周的时间集结700多名游客，时间紧、任务重，当时我心里真的没底，但必须做还要做得最好，市里既然选择了鹭岛国旅具体承办，就是对我们工作的肯定，我们没理由推诿，我知道这也是考验鹭岛国旅实力的时候。于是我们晚上开会，白天分组行动，那几天大家没日没夜地工作，没有一个叫苦的，到最后一天晚上开碰头会的时候是深夜。第二天与市旅游局上报出行人数时，我胸有成竹。市旅游局的领导说出乎他的预料……6.21‘井冈山红色游’专列如愿开行，整个列车满满的，大家谈笑风生，我的心才稍稍安歇但丝毫不能放松。旅途中，

我们的导游急游客之所急、想游客之所想，成了游客的贴心人。6月24日上午10时，‘红色游专列’胜利返回，我的心才放下。接下来的几天，赞扬声不断，天天都有送锦旗的，我的手机里也塞满了对鹭岛的溢美之词，我知道这是对我们工作的鼓励，也是对我们的鞭策，今后我们会做得更好。所以我非常满意我的团队、我的员工，这其中付出最多的是他们，我真的很感谢他们，没有他们就没有鹭岛国旅的今天！”

听她说这些，记者也很感动。一个单位领导人重要、员工队伍重要，工作作风也同样重要。鹭岛国旅的发展就是因为有一个好的带头人和一群干事创业的干部职工队伍，最主要的还是因为他们心往一处想，劲往一处使的工作作风。

### 第二印象是她对事业的那种执着几乎达到忘我的境界

“只有想不到的，没有做不到的”这是我们交谈时尚艳说的最多的一句话。

“鹭岛要做大做强，必须取得旅行社的最高资质——国际旅行社资质。但取得最高资质不是一件容易的事，除旅行社本身具备过硬的条件外，还必须有专人跑，何况国际旅行社资质需要经过国家旅游局审批，一个省平均一年才一两个指标，有的旅行社几年都办不下来，最后只好作罢。然而我们想到了就必须做到，不然鹭岛只能原地踏步。要发展一定要拿下国际旅行社资质。于是我们从当年7月份开始申报到11月份申报成功，前后用了5个月时间，业界几乎没人相信，然而这就是事实。鹭岛国旅成为河南省第27家国际旅行社。”

仅仅5个月时间，尚艳办成了别人3年都办不下来的事情，这其中的酸甜苦辣只有她自己知道。那一些日子，她像个北上狂人，马不停蹄地奔跑于信阳、郑州、北京之间，现在说起这些，她显得很从容、很淡定。

国际旅行社资质取得后，鹭岛国旅成功组



信阳鹭岛国际旅行社总经理 尚艳

织了“千名游客游港澳”、“韩国包机游”、“泰国包机游”等大型活动，为公司拓展市场开辟了更大的发展空间。从此“鹭岛旅游，玩转地球”开始叫响大江南北。

在尚艳担任信阳鹭岛国旅总经理期间，该旅行社先后被授予河南省四星旅行社、河南省青年文明号、河南省电力公司金牌团队等称号；2010年又当选为首届河南省旅行社协会副会长单位。这些成绩的取得验证了尚艳“只有想不到的，没有做不到的”理念。

### 第三印象是她勤于思考、勇于创新

在与尚艳交流中，记者发现她思维敏捷，说话富有感染力。不仅如此，她还勤于思考、勇于创新。2008年，她通过自学考试取得旅游咨询师资格，成为信阳市第一旅游咨询师。多年来，她透彻地研究旅游产品和旅游市场，提出了许多有创意的见解引领着鹭岛国旅的发展方向。2006年，她自主开发了“快乐老人游”和“鹭岛夏令营”两个产品。5年来，这两个产品已成为鹭岛国旅的拳头产品，占领了信阳市的中老年和青少年游客市场，引领着信阳市的旅游行业潮流。

2010年的上海世博会，使旅行社行业面临机遇和挑战，尚艳这个善于在硝烟弥漫的战场上打拚的人当然不会放过这千载难逢的发展机遇。世博会初期，她带领一支精干的队伍日行千里奔赴上海了解情况，返回的路上，在车上召开会议，讨论计划；回公司后，迅速安排大家具体落实。但对如何解决紧张的住房问题时，她陷入了沉思，既要快速决断，更要正确判断，还要有承担失败的勇气和胆量。经过两个不眠之夜，她果断地做出决定：在上海近郊包下一座日接待量150人的快捷酒店，直到世博会结束。这个决定在公司会议上引起相当大的争议……尚艳手一挥说就这么定了！如果成功，大家受益，如果失败，损失我个人来承担。

正如尚艳所预料的那样，2010年上海“世博

游”，鹭岛国旅打了一个漂亮仗，5个月时间成功组织游客1万多人次，创下800多万元的收入，最难能可贵的是，客户们对鹭岛国旅的反应速度和组织能力给出了相当高的评价。员工们再一次领略了尚艳的领导能力和超前的洞察力。

尚艳一直坚持：“创新才是开拓市场最宝贵的钥匙”。她创新导游词，创新产品，创新流程，创新服务。凭着对市场高度的敏感性和活跃的思维，她提出了很多让人耳目一新的想法。正是她这种创新意识和大胆的做法，使鹭岛国旅在众多的竞争者中一直保持着领跑者的态势。

### 第四印象是她温婉的管理方法——以德服人、以情感人

“旅行社是靠人才来支撑的，要想留住人才必须用企业文化培养人才，以德服人、以情感人。”尚艳是这样说的也是这样做的。

工作中，她挥洒自如，积极团结，主动带团，亲自培训授课，宣传时率先披挂上阵，让上级下级同事事都心悦诚服地佩服她工作的能力。尚艳对事业的热爱、对工作的投入感动着她身边的每一个人，大家对她产生了浓浓的敬意。在她的敬业精神激励下，员工们个个干劲十足，整个旅行社的精神面貌为之焕然一新。

尚艳有激情、有爱心、有思想，其人格魅力感染着身边每一个人。尽管旅行社行业人员流动性大，但鹭岛国旅员工流动比率在同行业中最低。

上海世博会期间，公司派王春驻上海做接待工作，尚艳惦记着他的生活问题，隔三差五地让导游给带些营养品，天天电话里嘘寒问暖，还怕他连续值守身体受不了而提出换人，王春坚决不同意。他说已经熟悉这里的情况，安排起来顺手，如果再换人，又得重新开始，太耽误时间了。他就这样一直坚持到世博会结束。

正是这种开放、民主、团结而温暖的环境，使鹭岛的员工健康地成长，也使鹭岛国旅良性发展。

如今鹭岛国旅做大了，尚艳不满足做一般旅游工作而是继续在深度和广度方面扩展旅游业务，目前，该旅行社运作的狩猎游、生态游、沙漠探险游及专项骑马、骑自行车、骑摩托车、汽车拉力赛等各具特色、新颖的旅游路线及项目，质优价廉，不仅在国内旅游市场上占有极高的份额，而且在海外也有一定的知名度。

事业成功的背后，必然存在一种无形的精神力量。尚艳把对事业的那份挚爱、对员工的那份情感与她对工作的那份激情融合在一起。与她谈起公司发展，她说的最多的是员工、是大家。就是凭着她这种热爱、这种坚毅，鹭岛国旅才能高歌猛进、扬帆远航。

了，我们只好在鼓楼下的风口处摆摊。西安的冬天，尤其是晚上真的好冷，鼓楼旁边的喷泉刚喷完没多久全结成了冰，我们只好不停地活动，搓搓手啊跺跺脚，有时生意好，一晚上可以挣二三百块呢，开心得什么都忘了。

最高兴的事便是卖完货收摊回学校，西安的公交车很方便，挤在公交车上还很暖和。暖暖的车厢里、拥挤的人群，车窗外是闪烁不停的霓虹灯……我对同学说，我一辈子都不会忘记这个情景，虽然苦、但是很充实。

几年的大学生活以及摆摊的日子，使我学会了生活，学会了应对逆境，也让我的人生观和价值观有了很大的转变。我感谢那段艰苦的日子，也感谢一群朋友能够和我一起体验生活。如今我已经毕业，踏上了工作岗位，每每想起那段大学生活，感觉依然充实，它是我一生都享用不完财富。

当我和同事说起这个或那个地方是我曾经“战斗”过的地方时，心里感到很自豪。摆摊装备了我的生活，使我拥有了单反相机、笔记本电脑，以及一些其他我想要的东西。

西安一年四季的游客都很多，所以在冬天我们照样出去摆摊。那些避风稍暖和的地点都被老商贩们占据

**优化旅游资源 打造旅游强市**

信阳市旅游局 鹿邑县旅游局 鹿邑县旅游局 鹿邑县旅游局 鹿邑县旅游局 鹿邑县旅游局 鹿邑县旅游局 鹿邑县旅游局 鹿邑县旅游局 鹿邑县旅游局

**精品景区**

有求必应 有求必应 有求必应 有求必应 有求必应 有求必应 有求必应 有求必应 有求必应 有求必应

河南省老君山生态旅游开发有限公司 地址：河南·栾川县 电话：0379-6683888 网址：www.laojunshan.cn

**向你展示大别山烽火岁月**

鄂豫皖革命纪念馆

河南游击兵团挺进淮北 1944年7月29日，豫南游击兵团先遣队采取声东击西的战术，由淮南沈湾、邱湾一带挺进淮北，在正阳县建立了立足点。8月29日，黄林率豫南游击兵团主力由信阳县肖王渡淮北上，远距离奔袭胡冲店，一举歼灭投敌反共的正阳保安团600余人，随后迅速创建了平汉路东根据地。10月20日，豫南游击兵团在确山竹沟爬头寨全歼制造“竹沟惨案”的匪首张明太及部下500余人，随后创建了以确山孤山冲为中心的抗日根据地。

母猪峡战斗 1944年11月，挺进淮北后已发展到5000余人的豫南游击兵团改编为河南挺进兵团，任伍斌兼河南工委副书记兼河南挺进兵团政委。河南挺进兵团成立后，以一部分兵力巩固淮北根据地，主力则向豫中挺进，力求尽快打通与八路军联系的通道。

全歼伪二师 1945年4月13日，河南挺进兵团主力向西平合水镇敌据点发起进攻，击毙日军指挥官松木，全歼伪二师，生擒6名伪军少将，俘敌300余人。

发展河南 从1944年7月豫南游击兵团开始挺进淮北，至1945年7月与八路军陈先瑞支队会师，豫南人民抗日武装在挺进河南敌后期间，不仅歼灭了大批的日伪军，而且从淮北至豫中开辟了东西70余公里、南北近百公里的抗日根据地，打通了与八路军联系的通道；部队也由进军淮北时的1200余人发展到1万余人，为收复失地、壮大抗日力量、迎接抗战胜利作出了重要贡献。

(未完待续) (本文由鄂豫皖革命纪念馆供稿)

**再道长安**

□吴彦飞

7月的一天，我与同事走进西安。这个让我留下太多感慨和念想的地方，再次让我热血沸腾。

当我们的旅游大巴驶进西安，看到那熟悉的街道建筑时，我的心开始兴奋起来。走在城墙下，看到屹立400多年的明城墙时，满车的人都很激动，此刻我的心却很平静。明城墙见证了太多的悲欢离合，见证了太多战火纷飞的岁月。我曾无数次走在城墙下、无数次仰望这高大的建筑，它见证了我成长历程，也见证了我的大学生活。

走进四方城，穿梭在汉唐风格的仿古建筑中，仿佛置身于历史和现代之间，给人梦回大唐的感觉。我和同事们一起走在西安街头，感受十三朝古都的厚重，大家对这座城市充满了好奇，我成了临时导游。

西安，有太多的地方让我留恋，让我无法释怀。这次和同事去的鼓楼、钟楼、回民

**旅游感怀**

了，我们只好在鼓楼下的风口处摆摊。西安的冬天，尤其是晚上真的好冷，鼓楼旁边的喷泉刚喷完没多久全结成了冰，我们只好不停地活动，搓搓手啊跺跺脚，有时生意好，一晚上可以挣二三百块呢，开心得什么都忘了。

最高兴的事便是卖完货收摊回学校，西安的公交车很方便，挤在公交车上还很暖和。暖暖的车厢里、拥挤的人群，车窗外是闪烁不停的霓虹灯……我对同学说，我一辈子都不会忘记这个情景，虽然苦、但是很充实。

几年的大学生活以及摆摊的日子，使我学会了生活，学会了应对逆境，也让我的人生观和价值观有了很大的转变。我感谢那段艰苦的日子，也感谢一群朋友能够和我一起体验生活。如今我已经毕业，踏上了工作岗位，每每想起那段大学生活，感觉依然充实，它是我一生都享用不完财富。

当我和同事说起这个或那个地方是我曾经“战斗”过的地方时，心里感到很自豪。摆摊装备了我的生活，使我拥有了单反相机、笔记本电脑，以及一些其他我想要的东西。

**惬意游三峡**

□邵琪

喜好旅游的自在与潇洒，但碍于旅途劳顿，久不出游的我笑侃经常旅游的同事是“花钱买罪受”。总统系列的扬子江号五星级豪华游轮的出现，不但令我免去坐车的劳累，也解决了我渴望畅游三峡的迫切需求。

走进游轮，首先映入眼帘的是那富丽堂皇的大厅，据了解，游轮有总统套房、豪华套房、豪华标准间和双人标准间等，有些还带有观景阳台，共可载客200人。我们根据自己的需求选择了双人标准间。走进房间，清新的格局布置，让我倍感温馨，这应该是一次美好的体验。

安顿好一切后，就准备吃饭。各种各样的餐厅都有，自助餐，也有酒水桌席。我与朋友们选择了自助餐，种类虽然不是很丰富，但有一些特佳的风味

**大河假期 至诚之旅**

大河旅游 River Tourism

地址：信阳市北京路财富大厦11楼 电话：6295533 6295522

**三峡大坝·高峡平湖 精品线路二日游**

看世界第一大水利枢纽工程——三峡大坝 游世界第一大人工湖泊——高峡平湖 访世界文化名人故里——屈原故里

长江三峡旅游发展有限公司 各大旅行社均可报名

**惬意游三峡**

□邵琪

喜好旅游的自在与潇洒，但碍于旅途劳顿，久不出游的我笑侃经常旅游的同事是“花钱买罪受”。总统系列的扬子江号五星级豪华游轮的出现，不但令我免去坐车的劳累，也解决了我渴望畅游三峡的迫切需求。

走进游轮，首先映入眼帘的是那富丽堂皇的大厅，据了解，游轮有总统套房、豪华套房、豪华标准间和双人标准间等，有些还带有观景阳台，共可载客200人。我们根据自己的需求选择了双人标准间。走进房间，清新的格局布置，让我倍感温馨，这应该是一次美好的体验。

安顿好一切后，就准备吃饭。各种各样的餐厅都有，自助餐，也有酒水桌席。我与朋友们选择了自助餐，种类虽然不是很丰富，但有一些特佳的风味

## 信阳大河假期旅行社成功举办 “我到北京上大学”夏令营活动



图为参加“我到北京上大学”夏令营的小营员们在国家体育馆“鸟巢”前合影。吴彦飞 摄

**本报讯**（记者 吴彦飞）为庆祝伟大的中国共产党建党90周年，让孩子们能度过一个快乐的暑期，日前，信阳大河假期旅行社组织了“我到北京上大学”快乐成长夏令营活动。前3批近500名孩子已愉快返回，现在报名依然火爆。

7月30日下午，在信阳火车站出站口，参加快乐成长夏令营活动回来的孩子们一脸兴奋和疲惫。“虽然有些累但太有意义了，我们去了中国军事博物馆，见到了很多真正的飞机、大炮；登上了长城，游览了故宫、奥林匹克公园，还去了清华大学和北京大学，感受那里的学习环境，太吸引我了，我一定要考

进去！”出发前爸爸妈妈还担心我没出过远门，不能自理，但是由于辅导老师和导游们很关心我们，大家一起玩得可开心了，像个大家庭，特别温馨。“孩子们七嘴八舌地谈论着，纷纷表示夏令营的确给他们带来了太多欢乐，实在太难忘了。

“我到北京上大学”快乐成长夏令营是由信阳大河假期旅行社举办的，该社凭借丰富的夏令营经验，在吃、住、行、游、学等各个方面都安排得细致周到，孩子和家长都非常满意。该旅行社总经理王华革说，今年的夏令营活动线路安排得

## 惬意游三峡

餐饮。旅途中，我们还享受到久负盛名的“扬子江美食”。游轮上的这些美食可满足你的食欲，而细致入微的温馨服务，让你尽享舒适、尽享尊贵。

吃完晚饭，窗外的景色已被夜幕笼罩。游客大多到游轮上的酒吧、舞厅、棋牌室、足疗室、美容室按摩室、购物中心打发时间。而我和朋友则选择在甲板上喝着红酒，聊着人生。

午后，游轮独有的宽大的外舷甲板及露天阳光酒吧，将带你走进美丽的大自然，呼吸清新的江风、领略画廊般的三峡风光。游轮特别配备的顶层阳光咖啡厅更是观景休闲的绝佳去处。

**三峡大坝·高峡平湖 精品线路二日游**

看世界第一大水利枢纽工程——三峡大坝 游世界第一大人工湖泊——高峡平湖 访世界文化名人故里——屈原故里

长江三峡旅游发展有限公司 各大旅行社均可报名