

樊莉娜 新郑金牌导游

## 上榜“2015中国好导游”



今年35岁的樊莉娜是新郑市黄帝故里景区的金牌导游员。近日,记者在新郑市黄帝故里景区见到了刚刚获得“2015中国好导游”的樊莉娜。新郑播报 邓春丽 文/图

## 工作上,尽心、尽力、尽职

2000年,樊莉娜毕业于河南焦作市旅游商业学校,2001年起负责在新郑市黄帝故里景区的政务讲解。

10多年来,樊莉娜每天穿梭在景区,对每一场政务讲解或普通散客讲解都尽心、尽力、尽职。2006年黄帝故里扩建后,每天的政务接待非常重,几乎没有一个休息日。

樊莉娜对记者说:“一年一度的除夕夜,当别人一家人围坐一起看电视时,

还在岗位上为除夕拜祖而忙碌,尤其是每年三月三拜祖大典前后,也是最忙碌的时候。”一直以来,对待工作,樊莉娜兢兢业业,也正是如此,也常常因为工作忙碌,而忽略了年幼的孩子。“工作再辛苦、再累,只要能能让游客满意,能为故里景区添力,就是我的心愿。”樊莉娜坚定地说,因为我感觉自己的付出换来了他们的快乐,在自己平凡岗位上默默地奉献,这也许就是我热爱导游工作的真谛。

## 10多年来荣获多项荣誉称号

2015年的黄帝故里拜祖大典中,樊莉娜主要负责台湾贵宾的接待工作,她每天加班加点揣摩导游词,一遍一遍地实地练习……一份耕耘一份收获,最终,樊莉娜圆满完成了接待任务。

从事政务讲解工作10多年来,樊莉娜认真学习有关导游知识,熟悉了解省市大事情,并结合实际为游客讲解,共接待游客约30万人次。在做好本职工作的同时,樊莉娜也积极参加各种比

赛,并取得较好的成绩,先后获得郑州市“十佳导游员”“郑州市优秀导游员”“河南省优秀导游员”“2015中国好导游”等荣誉称号。

事实胜于雄辩,行动胜于语言,没有豪言壮语,没有丰功伟业,有的只是一如既往不计得失,有的只是冲锋在前,任劳任怨。樊莉娜朴实无华地在自己平凡的岗位上尽自己最大的努力,为旅游事业发一份光,增一份热,做出自己的贡献。

赵丽霞 新郑市人民医院副院长

## 在理想的道路上奔跑着



她在医学领域孜孜不倦地追求,她始终带着一颗爱心,用精湛的医术救治每一个儿童,她就是新郑市人民医院副院长、儿科副主任医师赵丽霞,多年来,她对事业的热爱,在科研领域的打拼,为理想而奋斗的精神,深深感染着周围的每一个人。新郑播报 邓春丽 文/图

## “儿科医生要有耐心和细心”

“说实话,当儿科医生很累。大年三十还要收治很多病人,但我已经习惯了。”赵丽霞说,“每天从早起开始,忙得一口水都顾不上喝。常常快下班了,门口还有一大堆病人。”

赵丽霞告诉记者:“儿科有时候是门‘哑科’。因为有的孩子太小,不能清晰表达身体的病痛,有时会哭闹不停,家长有时也对孩子病情描述不准确,而多数患儿起病急、病情变化又快,所以儿科医生首先就要有耐心和细心。”

“前几年遇到一个早产儿,各项器官功能都不正常,随时有生命危险。在医护人员精心照料下闯过一道道难关,历经两个多月的努力,最终孩子健康出院,现在已经6岁了。”回想起这些年的治病经历,赵丽霞感触颇深。儿科病情相当复杂,儿童抵抗力比成年人差,稍有犹豫就很容易延误诊断和治疗,使得病情发展。虽然赵丽霞对不少病症都已胸有成竹,但即使是最普通的感冒发烧,她仍保持十二分谨慎。

## 用心对待每一位患者

赵丽霞说,当初选择这份职业是因为感到做一名儿科医生是光荣的,也是有成就感的。“一个医生,一定要站在患者的角度去考虑问题,用心对待每一位患者,这是必须的。”她如是说,平和的话语,却显示出位医者良好的素养,以人为本的情怀。正因如此,她才能对每一个患者做到敬业、耐心、细致,把理解和尊重融入治疗的每一个细节。

当记者问到2015年的收获时,赵丽霞用了三个词:辛苦、喜悦、成长。2015

年9月,医院顺利搬迁到新院区,从组织搬迁到新院的宣传再到筹备开业庆典,这其中辛苦,但更多的是喜悦,她也享受着这些辛苦带来的成长。赵丽霞表示在新的一年里,将尽己所能为病人服务,医患之间应多一些沟通、交流,关系越来越好,同时作为医院的管理者,她也希望在2016年能依托新院区,逐渐规范医院的各项管理,在原有的基础上从服务、技术、理念和管理等方面都要有所创新,建立新的管理体系。

郑立民 助残志愿者

## 收获2015 扬帆2016



郑立民是新郑市的一名社会志愿者,在新郑市助残志愿者团队里面担任组织部长一职,主要负责志愿者活动的开展工作,2012年加入新郑市助残志愿者团队,参加志愿者活动三年。现就职于白象食品集团。新郑播报 李显文 文/图

## 时刻保持利他之心

郑立民告诉记者:“人活着就要有梦想,在我的生命中想做些有意义的事情,去帮助更多需要关怀、需要温暖的人。”

郑立民的座右铭是“时刻保持利他之心”。同事们都拥有一颗善良、自强不息的心,想尽自己所能去帮助更多需要帮助的人。受大家的感染,郑立民在志愿者的道路上干得更加起劲。

2015年,立冬百人献爱心活动,郑立民和志愿者们到3个敬老院看望老人。“老人看到志愿者来,感动得都哭了。一位志愿者拿出纸巾给老人擦眼泪,那一幕让我心酸不已,我知道老人更需要关怀,更需要温暖,更需要亲

情。”郑立民说。百人献爱心活动举办得非常成功,临别时志愿者们跟老人们拥抱,老人们也依依不舍地跟志愿者们送别。作为志愿者的郑立民眼眶红了。

2015年,郑立民和队友们一共组织参加了16次志愿者活动。在他看来,志愿者活动是一件漫长的事情,每一个人都可以成为志愿者,志愿者不一定参加活动才是志愿者,而是要把志愿者精神、志愿者行为发扬到日常生活中来,譬如,赶路时主动捡起地上的垃圾,乘车时给老人、残疾人让座等。志愿者活动就在大家身边,希望每一个人都成为志愿者,行善,奉献,构筑和谐社会。

## 使团队更加发展壮大

2015年是郑立民收获的一年,通过学习中国传统文化,参加助残志愿者团队活动,他懂得了感恩,感谢国家,感谢社会,感谢领导,感谢父母,因为他们,活着才有意义。

郑立民说,2016年扬帆起航,准备出发,他通过学习与培训,提升自己的

能力,定期反省自己,遵循公司目标,为公司为社会尽自己的绵薄之力。

对于新的一年,郑立民告诉记者,他将会认真规划每次活动,使志愿者团队更加的发展壮大,让志愿精神更广泛地传播,让社会充满正能量,让世界充满爱。

安爽 美甲店老板

## 手指上的美丽专家



安爽,26岁,新郑市龙王人。5年前,她还只是一个美甲店的小员工,5年后,她摇身一变,成了两家美甲店的老板。总结自己的创业史,她用了几个词语:真诚、学习、管理和坚持。她说:“只有做到这些,即使是方寸之间的生意,也可以创造大大的财富。”新郑播报 崔靓 文/图

## 真诚:让分店迅速扩张

2011年,安爽还只是一家美甲店的小员工,当时的老板因资金问题打算把店转让出去。安爽东拼西凑,顶着家里人的反对,把这家不到16平方的小店接了下来。

“当时真的不知道怎么干,也没有经

验,更不懂宣传,店里人手也不够。”安爽说,忙的时候饭都顾不上吃。她认为,只有和客人成为朋友才能更好地了解客人的需求,为她们服务的时候,顾客才能更满意。

## 学习:让团队不断壮大

美甲是一个不断创新的行业,随着客人的增多,客人的需求从量到质有了变化。安爽在稳定店面的同时,开始安排外出学习,将更多新颖的理念和技术带回指舞者。同时,也增设了彩妆、纹绣等业务。

随着团队人员的增多,她感到一个

人学习还不够,需要让更多的人走出去。随后,她开始慢慢把员工分批派出去学习,把“走出去”和“请进来”相结合,让员工的观念和技能得到更大的提升。

安爽认为,现代企业的发展依靠团队,只有提高大家的战斗力,才能让整个团队不断发展。

## 管理和坚持:让事业持续发展

安爽的创业史看似一帆风顺,但随着团队的壮大,和员工的流失,她开始感到迷茫。这种迷茫不是因为资金,而是由于管理上的力不从心让她看到了瓶颈,这点让她颇为苦恼。

“以前只是想着如何发展如何稳定,没有去思考管理方面的问题,从去年开始,发现自己不知道怎么带队了。”安爽说。

安爽开始发现,一个团队就像一台机器,而团队里面的每个人都是这台机

器的零件,要想机器得到正常的运转,就需要每个人在每个岗位发挥自己的才能。现在她基本能将员工放在合适的位置,处理员工之间的矛盾。安爽说,接下来她将继续加强管理和技能方面的学习,让事业得到更好的发展。

说起创业,安爽认为,她在拥有的很多都是源于自己刻苦学习的结果。她说,创业是一个长期的过程,需要不断地坚持,每个时期的变化都要适应并能驾驭,这样的创业就不怕不成功。