1.结合大士茶亭企业乐捐制度的开展过程，谈谈制度管理的作用且如何使企业制度在团队管理中有效力？

华盛顿合作规律：

说的是一个人敷衍了事，两个人互相推诿，三个人则永无成事之日。多少有点类似于我们三个和尚的故事。人与人的合作，不是人力的简单相加，而是要复杂和微妙得多。在这种合作中，假定每个人的能力都为1，那么，10个人的合作结果有时比10大得多，有时，甚至比1还要小。因为人不是静止物，而更像方向各异的能量，相互推动时，自然事半功倍，相互抵触时，则一事无成。 我们传统的管理理论中，对合作研究得并不多，最直观的反映就是，目前的大多数管理制度和行为都是致力于减少人力的无谓消耗，而非利用组织提高人的效能。换言之，不妨说管理的主要目的不是让每个人做得更好，而是避免内耗过多。

目前制度管理团的一切核心实质上都是围绕着奖励和惩罚展开，当一个人处于轻度兴奋时，能把工作作得最好。当一个人一点儿兴奋都没有时，也就没有作好工作的动力了；相应地，当一个人处于极度兴奋时，随之而来的压力，可能会使他完不成本该完成的工作。制度的激励和惩罚，就是调节这个的工具

(1)大士茶亭企业乐捐制度重点奖惩制度，利用取之员工用之员工的方式，让员工清楚企业奖惩不是最终目的，而是使大家得到心理和物质上的满足，激励员工勤恳工作、不断创新、奋发向上。

所以制度管理的作用：提高员工个人职业素质、修养和能力；增强团队协作能力和凝聚力；正面引导和教育作用；反面警戒和威慑作用，防患于未然，预防争议发生的作用。

（2）首先制度本身应具有以下属性

合理性：制定的制度要符合企业实际情况，确保制度的合理性；

层次性：制定合理的标准和流程，对流程环节的重要性、岗位职能型设立不同的处罚和奖励标准；

严谨性：不可朝令夕改，但根据企业的发展情况适当的做出改进完善；

其次企业做到对员工宣贯到位，定期组织学习企业制度；

最后根据企业制度考核结果做到完全执行力。

1 保障企业合法有序运行，避免劳动纠纷;

2 保障企业运作的规范化，降低企业运营成本，减少企业内外矛盾；

3 实现科学管理，为企业成员创造规范有序的工作环境;

4 规范、约束员工的行为，减少不良行为的产生；

5 合理设置权利和责任，凝聚员工向心力与工作积极性；

3-5是结合案例中的内容得出

不少企业的文化建设只停留在理念宣传的阶段，不能深入进行塑造。一方面由于领导者缺乏系统建设企业文化的决心和勇气，另一方面是领导者对企业文化塑造有误解，认为企业文化是以理念塑造为主，如果把它变成制度，就会削弱企业文化的凝聚作用。其实，优秀的文化恰恰要落到纸面上，让大家有法可依，有章可寻。尤其对于人力资源制度，包括：招聘、培训、考核、薪酬、任免、奖惩等，都应该深刻体现出公司的企业文化

大士茶亭的乐捐实质上就是一种把企业文化打造成企业管理制度的行为，

2.大士茶亭企业已经开展乐捐制度并且效果良好， 为什么还要引入情感管理？

马斯洛层次理论

归属和爱的需要的应用

归属和爱的需要（belongingness and love need）：一个人要求与其他人建立感情的联系或关系。社交需要应用

例如：人们积极社交，结交朋友，追求爱情。

激励措施：提供同事间社交往来机会，支持与赞许员工寻找及建立和谐温馨的人际关系，开展有组织的体育比赛和集体聚会。

尊重需要应用

尊重需要（Esteem needs），自尊和希望受到别人的尊重。

自尊的需要使人相信自己的力量和价值，使得自己更有能力，更有创造力。缺乏自尊，使人自卑，没有足够信心去处理问题。

例如：努力读书让自己成为医生、律师来证明自己在这社会的存在和价值。

激励措施：公开奖励和表扬，强调工作任务的艰巨性以及成功所需要的高超技巧，颁发荣誉奖章、在公司刊物发表文章表扬、优秀员工光荣榜。

3.大士茶亭是如何实现制度管理与情感管理的融合， 我们从中得到什么启示？谈谈未来如何改善？

统御，下属觉得最没劲的事，是他们跟着一位最差劲的领导。

沟通

协调：要想达到完整的契合，须双方都做出必要的割舍。

指导

波特定理 ：当遭受许多批评时，下级往往只记住开头的一些，其余就不听了，因为他们忙于思索论据来反驳开头的批评。 提出者：英国行为学家波特 点评：总盯着下属的失误，是一个领导者的最大失误。

组织

现代社会企业有一个很奇怪的现象：有90%以上的企业破坏企业制度的人就是制定企业制度的人。这种现象在我们一些私人的中小型企业、复杂的国内合资企业更是普遍。通常我们制定制度、形成企业文化的人都是所谓的老板、总经理的人物，可是往常我们这些老板、总经理总是有些事情要早员工离开公司，早上睡到10点钟才晃晃悠悠的来到公司，还咪咪着眼睛给自己找个借口：“昨晚陪客户喝酒到 12点”。往常我们的企业制度就是在这样的环境下被一次一次的践踏，一次一次的变成一纸空文

平等是一个原则，公司本身的参与是一种非常重要的方面

共同参与企业制度制定

实行日常例会制度

增加培训机会

丰富团建活动

增加员工关怀等从企业发展

员工个人发展角度融合制度管理和情感管理

要将企业文化融入到制度管理中