**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？**

(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. **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？**

依据霍桑实验的结果，梅奥等人提出来“社会人假设”这一假设认为，除了物质方面外，更重要的是心理和社会方面的需求得到满足，即追求人与人之间的友情、忠诚、关心、理解、爱护、安全感、归属感，渴望受人尊敬等。

1. **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？
2. 加强沟通交流，增加彼此信任；管理者以身作则、激励他人、敢于承担责任、虚心听取各方面的意见、与下属之间进行有效的沟通，塑造敞开心扉、坦诚相待、相互信任、亲如一家人的团队。
3. 启示：单纯依靠情感管理有时显得苍白无力，当没有足够的制度强制力时，则不利于工作的开展，导致效率低下。单纯依赖制度来约束和规范，让人感觉缺乏人情味，会产生抵触情绪，容易把自己同管理者对立起来。所有管理者不仅限于依靠冰冷的制度制度实施管理，应同被管理必要时打破层次壁垒，畅通交流，彼此信任、理解、尊重。
4. 未来改善：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和员工个人发展角度融合制度管理和情感管理。