**制度管理的作用？**

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

**如何使企业制度在团队管理中有效力**

1 人人平等。制度面前，管理和员工一视同仁，拒绝特权。

2 奖惩分明。制度的目的更应侧重引导，而非惩罚，做到奖励和惩罚相结合。

3 执行有力。制度的执行需要高效，不拖泥带水。

4 总结改进。制度的实施不是一成不变，需要根据实际执行情况做出相应的调整。

**为什么还要引入情感管理？**

1 松弛有度。 过度的紧绷，会疏远管理者与员工的距离。适当的松懈，有助于避免员工产生心理隔阂。

2 建立信任。 制度的惩罚不是目的，企业需要与员工建立信任。在信任的氛围中，有助于员工增进员工归属感，提高沟通效率，促进企业健康有序发展。

**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？**

1 情感管理能够体现企业对员工的尊重，可以减轻员工对冰冷制度的抵触感，使员工产生被认同感。

2 情感管理能够让员工敞开心扉倾诉，坦诚相待，有助于建立员工和企业间的信任。

3 情感管理能够维系员工与企业间的凝聚力，提高员工的工作效率，增强企业活力。