

Magistritöö probleemiks oli kulusäästliku mõtlemise vähene rakendamine teenindussektoris, mistõttu töö eesmärk oli välja selgitada, kui laialt ja millisel määral on kulusäästlik mõtlemine Eestis levinud.

Kvalitatiivse uuringu peamise meetodina kasutati grupijuhtumiuuringut, mille raames viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud 16-nes teenindusettevõttes. Analüüsimeetodina kasutati juhtumiuuringu analüüsimeetodit. Samuti uuriti kuue enimtuntud kulusäästliku põhimõtte rakendamise seniseid praktikaid Eesti teenindusettevõtetes.

Uurimistöö käigus selgus, et kulusäästlikku mõtlemist rakendatakse peamiselt välisosalusega teenindusettevõtetes, kus vastavad teadmised ja rakendusjuhised tulevad emavõtetest. Ettevõtted, kes pole vastavaid meetodikaid rakendanud, ei tunne kulusäästliku mõtlemise teoreetilist tausta piisavalt, et pidada juhtimisviisi rakendamist teenindusse sobivaks. Kulusäästlikku mõtlemist rakendanud ettevõtted pidasid seniseid tegevusi edukateks ning olid kõik veendunud, et meetodikate rakendamine on parandanud ettevõtte tulemusi, mida kinnitavad ka senised teoreetilised uuringud.

Töö tulemusena valmisid kulusäästliku mõtlemise rakendamise juhised teenindusettevõtetele vastavalt ettevõtte tüübile ja suurusele. Ettevõtete klassifikatsiooni ja suuruse järgi on välja pakutud, milliseid kulusäästliku mõtlemise põhimõtteid on rakendatavad ning millised mitte, samuti on ära toodud soovituslikud tööriistad ning selgitused, kuidas neid kasutada just teenindussektoris.