

LÜHIKOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö teema on Raudteeinfrastruktuuri teenuste juhtimine AS Eesti Raudtee näitel.

Antud lõputöö käsitleb avalikke teenuseid, mis on reguleeritud eriseadustega. Töö probleemiks oli teadmise puudumine teenuspõhisest lähenemisest avalikul raudteel osutatavatele teenustele. Lõputöö eesmärk oli välja selgitada, millised on võimalused avalike teenuste korraldamiseks raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja poolt, kasutades teenuspõhist lähenemist.

Lõputöö oli tegevusuuring Eesti raudteeinfrastruktuuri näitel.

Töö tulemusena on valminud teenuse kaart, teenuste portfell, huvi-mõju maatriks, raudteeinfrastruktuurile juurdepääsu teenuste väärtusahelad ning ettepanekud teenuste juhtimise tõhusamaks korraldamiseks Eesti Raudtee AS'is.

Märksõnad: raudteeinfrastruktuur, avalikud teenused, teenuste juhtimine, magistritöö