

## ÍNDICE

|   |             |
|---|-------------|
| <b>RESUMO.....</b>  | <b>I</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>  | <b>III</b>  |
| <b>AGRADECIMENTOS.....</b>  | <b>V</b>    |
| <b>LISTA DE ABREVIATURAS E/OU SIGLAS.....</b>                                     | <b>VII</b>  |
| <b>ÍNDICE.....</b>  | <b>IX</b>   |
| <b>ÍNDICE DE FÍGURAS.....</b>   | <b>XI</b>   |
| <b>ÍNDICE DE TABELAS.....</b>   | <b>XIII</b> |
| <b>1. INTRODUÇÃO.....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1. INTERESSE E ÂMBITO DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO.....                              | 1           |
| 1.2. OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO.....   | 1           |
| 1.3. ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO.....                                       | 2           |
| <b>2. ANÁLISE HISTÓRICA DO TURISMO.....</b>                                       | <b>5</b>    |
| 2.1. A EVOLUÇÃO DAS SUAS DEFINIÇÕES.....  | 5           |
| 2.2. EVOLUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO DO TURISMO.....                                  | 7           |
| 2.3. O FENÓMENO DA GLOBALIZAÇÃO.....  | 10          |
| 2.4. IMPACTOS DO TURISMO NA ECONOMIA MUNDIAL.....                                 | 14          |
| 2.5. IMPACTOS DO TURISMO NA ECONOMIA EUROPEIA.....                                | 17          |
| 2.6. IMPACTOS DO TURISMO NA ECONOMIA DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.....           | 19          |
| 2.7. IMPACTOS DO TURISMO NA ECONOMIA PORTUGUESA.....                              | 20          |
| 2.8. IMPACTOS DO TURISMO NO SETOR HOTELEIRO.....                                  | 23          |
| <b>3. O FENÓMENO DA INTERNACIONALIZAÇÃO.....</b>                                  | <b>27</b>   |
| 3.1. PROCESSOS DE INTERNACIONALIZAÇÃO.....  | 27          |
| 3.2. TEORIAS ECONÓMICAS DO PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO.....                   | 28          |
| 3.3. TEORIAS COMPORTAMENTAIS DO PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO.....              | 30          |
| 3.4. INTERNACIONALIZAÇÃO NO SETOR HOTELEIRO.....                                  | 33          |
| <b>4. O ESTÁGIO REALIZADO NO PESTANA SOUTH BEACH ART DECO BOUTIQUE HOTEL.....</b> | <b>49</b>   |
| 4.1. O PLANO DE ESTÁGIO.....  | 50          |
| 4.2. FUNÇÕES REALIZADAS NOS DEPARTAMENTOS.....                                    | 51          |
| 4.3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EXTRA ESTÁGIO.....                                  | 59          |
| <b>5. METODOLOGIA.....</b>  | <b>63</b>   |
| 5.1. ESTUDO DO CASO.....  | 63          |
| 5.2. MÉTODO DE RECOLHA DE DADOS.....  | 63          |
| 5.3. TÉCNICAS UTILIZADAS.....   | 64          |
| 5.4. TRATAMENTO DE RESULTADOS.....  | 66          |
| <b>6. ESTUDO DE CASO DO GRUPO PESTANA.....</b>                                    | <b>67</b>   |
| 6.1. CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA.....  | 67          |
| 6.2. O GRUPO PESTANA.....   | 68          |
| <b>7. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>  | <b>77</b>   |
| 7.1. REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS.....  | 77          |
| 7.2. DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....   | 77          |
| <b>8. CONCLUSÕES.....</b>   | <b>81</b>   |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 83 |
| ANEXOS.....                     | 87 |