



Jaarverslag 2017 - 2018

Lectoraat
International Relationship
Management

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Visie, missie en doelstellingen	4
	Visie	4
	Missie en doelstellingen	4
3.	Personele samenstelling	6
4.	Activiteiten in 2017-2018	8
	Beroepspraktijk en maatschappij	8
	Onderwijs en professionalisering van docenten	12
	Wetenschap	16
5.	Kwaliteitszorg	20
	Interne clusteraudit	20
	Deskundigheidsbevordering	21
	Raad van Advies	22
6.	Financieel overzicht 2017-2018	24
	Inkomsten	25
	Uitgaven	25
7.	Vooruitblik	26

Inleiding

Op 1 september 2014 begon mijn eerste termijn als lector International Relationship Management bij Zuyd Hogeschool. Nu we ruim vier jaar verder zijn, zit die eerste termijn erop. Een mooie gelegenheid om terug te blikken op de ontwikkeling die het lectoraat tijdens deze periode heeft doorgemaakt.

Onze samenwerking met het onderwijs is de afgelopen jaren sterk geïntensiveerd. Door tools te ontwikkelen zoals de Global Mind Monitor, dragen we als lectoraat direct bij aan de ontwikkeling van interculturele competenties bij onze studenten. Daarnaast stellen de data die we met deze tool verzamelen ons in staat om kennis te ontwikkelen die opleidingen kan helpen bij het maken van keuzes in hun interculturele leerlijn. De doorwerking van ons onderzoek in de opleidingen van Zuyd wordt gefaciliteerd door het feit dat verschillende lectoraatsleden lid zijn van een curriculumcommissie. Ook weten opleidingen ons steeds vaker te vinden als gesprekspartner bij curriculumvernieuwingen (bv. Oriëntaalse Talen en Communicatie, International Business) of als strategische partner op het moment dat er een internationale accreditatie wordt aangevraagd (bv. Hotel Management School, International Business). Wat we in 2017-2018 concreet bijdroegen aan het onderwijs, staat beschreven vanaf pagina 12 in dit jaarverslag.

Ook op wetenschappelijk gebied hebben we ons niet onbetuigd gelaten. We hebben flink gewerkt aan onze zichtbaarheid binnen academische netwerken zoals de Association for Business Communication (ABC), Euro-CHRIE, de Services Special Interest Group (SERVSIG) van de American Marketing Association, en verschillende netwerken die zich bezighouden met vertaalonderzoek. Daarnaast leverden we eind 2014 onze eerste 'eigen' nieuwe doctor af in de persoon van Ankie Hoefnagels; daar zullen er als het goed is de komende jaren nog twee bij komen (Svenja Widdershoven en Michelle van Pinxteren). Zoals het visitatiepanel in mei 2017 terecht constateerde, zouden we wel nog vaker kunnen publiceren in wetenschappelijke journals. Hoewel dat in 2017-2018 wel weer gelukt is (zie pagina 16 en verder), blijft het een aandachtspunt voor de komende jaren.

De derde doelgroep van ons lectoraat is de beroepspraktijk. Hoewel we zeker niet willen beweren dat we daar inmiddels een bekende partij zijn, hebben we de afgelopen jaren wel steeds meer mogelijkheden gecreëerd voor samenwerking met de beroepspraktijk. Bijvoorbeeld door binnen de Hotel Management School onderzoeksprojecten aan te bieden voor studenten waarin het lectoraat en een hotel gezamenlijk als opdrachtgevers fungeren. En natuurlijk door op de Brightlands Smart Services Campus te participeren in co-creatieprojecten met bedrijven. Eén van die projecten wordt toegelicht op pagina 8 en 9.

De hierboven beschreven resultaten (en de positieve uitkomst van de visitatie in 2017) zijn voor het College van Bestuur aanleiding geweest om het lectoraat International Relationship Management te verlengen voor een periode van zes jaar. Ook mijn eigen aanstelling is verlengd. Ik kijk ernaar uit om in de komende periode mijn steentje bij te dragen aan de ontwikkeling van het lectoraat, al besef ik dat er (onder meer door het wegvallen van financiële middelen) scherpe keuzes gemaakt zullen moeten worden om als lectoraat effectief en van waarde te blijven. Meer informatie over onze ambities vind je vanaf pagina 26 in dit jaarverslag.

Veel leesplezier!

dr. Mark Pluymaekers
Lector International Relationship
Management
Zuyd Hogeschool



2

Visie, missie en doelstellingen

Een van de dingen die we dit jaar hebben gedaan, is het opstellen van een nieuw lectoraatsplan voor de periode 2018-2024. Hierbij hebben we ook de formulering van onze visie, missie en doelstellingen herzien. Op bepaalde punten kon deze in onze ogen namelijk duidelijker en concreter; bovendien wilden we recht doen aan het toegenomen belang van valorisatie van kennis binnen de verschillende opleidingen van Zuyd en de beroepspraktijk. Hieronder worden de vernieuwde visie, missie en doelstellingen beschreven en toegelicht.

Visie

In een wereld die door globalisering en digitalisering sterk verandert, kunnen organisaties alleen overleven als ze succesvol zijn in het aangaan van vruchtbare en langdurige relaties met klanten, medewerkers en andere stakeholders. Vanuit dit besef investeren steeds meer organisaties in systemen voor Customer Relationship Management en HR-analytics.

Hoewel dergelijke systemen zeker meerwaarde hebben, is het belangrijk om de menselijke maat niet uit het oog te verliezen. Om een succesvolle relatie op te bouwen, is het niet voldoende om gegevens te verzamelen over de andere partij. Wie echte 'customer intimacy' wil creëren, moet ook aandacht besteden aan betekenisvolle interacties, zeker in een tijdperk waarin

diversiteit toeneemt en communicatie steeds vaker digitaal verloopt. Daarom zijn interculturele en communicatieve competenties onmisbare resources voor toekomstbestendige professionals.

Om huidige en toekomstige professionals te helpen bij de ontwikkeling en organisatorische verankering van deze competenties, is kennis nodig. Niet alleen kennis over de strategieën en tools die kunnen worden ingezet om de ontwikkeling van deze competenties te stimuleren, maar ook kennis over hun effecten op de kwaliteit van zakelijke relaties.

Missie en doelstellingen

Het lectoraat IRM ziet het als zijn missie om de hierboven genoemde kennis (1) verder te ontwikkelen middels het uitvoeren van praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek en (2) te valoriseren binnen onderwijs en beroepspraktijk middels het stimuleren van research-informed teaching en evidence-based practice.

De kennisontwikkeling vindt voornamelijk plaats binnen onderzoeksprojecten waarin PhD-studenten en ervaren docent-onderzoekers participeren. De nieuwe kennis die ontstaat tijdens deze projecten, wordt gedeeld met collega-onderzoekers via congrespresentaties en wetenschappelijke publicaties.

De valorisatie vindt voornamelijk plaats middels cursussen en evenementen voor docenten, curriculumadvies en onderwijsontwikkeling voor opleidingen, onderzoeksprojecten waarin studenten participeren en presentaties en publicaties voor professionals.

Kennisontwikkeling en valorisatie staan natuurlijk niet los van elkaar, maar de valorisatie-activiteiten richten zich op een breder kennisdomein dan het onderzoek dat we zelf uitvoeren binnen kennisontwikkeling. We verzorgen namelijk ook cursussen over onderzoeksvaardigheden voor docenten en begeleiden regelmatig studentprojecten die niet direct betrekking hebben op de rol van interculturele en communicatieve competenties in interacties tussen organisaties en hun stakeholders. Dat doen we omdat we op deze manier in de breedte kunnen bijdragen aan de kwaliteit van het onderwijs bij de verschillende opleidingen waar we mee samenwerken.

3

Personele samenstelling

Leden van het lectoraat in 2017-2018

Lid / Datum van toetreding	Rol	Faculteit	Aanstellings- omvang
dr. Mark Pluymaekers 1 februari 2009	Lector Programmalleider <i>Message Design</i>	FIBC	0,6 FTE
dr. Ankie Hoefnagels 1 maart 2009	Senior-onderzoeker Programmalleider <i>Global Minds</i>	HFM	0,4 FTE
Michelle van Pinxteren MSc 1 september 2016	Promovenda <i>Customer interfaces in smart services</i>	FIBC	0,6 FTE
drs. Svenja Widdershoven 1 september 2011	Promovenda <i>Emotional contagion in a social media context</i>	FIBC	0,2 FTE
dr. Hilde Hanegreefs 1 september 2014	Projectmedewerker <i>Message Design</i> en <i>Global Minds</i>	HFM	0,4 FTE
dr. Gys-Walt van Egdom 1 februari 2015	Projectmedewerker <i>Message Design</i>	FIBC	0,4 FTE
dr. Joris Boonen 1 september 2016	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	FIBC	0,3 FTE

Lid / Datum van toetreding	Rol	Faculteit	Aanstellings- omvang
ing. Armand Odekerken MBA 1 september 2009	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	HFM	0,2 FTE
Martine Prins MA 16 november 2015	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	FIBC	0,2 FTE
Angela van Malde MSc 1 september 2017	Projectmedewerker <i>Message Design</i>	FIBC	0,2 FTE
dr. Jacqueline Tanghe 1 maart 2014	Programmalleider <i>Research Skills</i>	FIBC	0,2 FTE
prof. dr. José Bloemer 1 mei 2008	Promotor / co-lector	FIBC	0,1 FTE
Leila Medjadji 1 september 2014	Office Management	FIBC	
Totaal			3,8 FTE

4

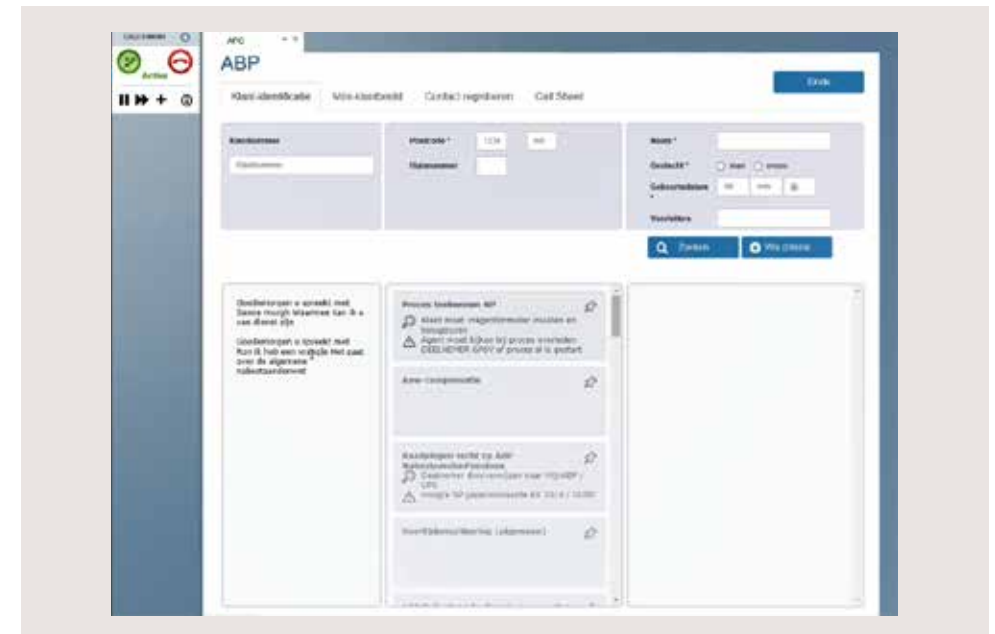
Activiteiten in 2017-2018

Beroepspraktijk en maatschappij

Bij IRM geloven we dat langdurige relaties met klanten en medewerkers altijd beginnen met betekenisvolle interacties. In de praktijk is het voor professionals echter niet altijd makkelijk om voldoende aandacht te besteden aan de interactie. Dat kan te maken hebben met culturele verschillen tussen de gesprekspartners, met de beperkingen van het gebruikte communicatiemedium, of met de complexiteit van het gespreksonderwerp.

Dat laatste is zeker het geval voor klantenservicemedewerkers van pensioen-uitvoerders en hypotheekverstrekkers. Als klanten zich daar melden met een vraag, hangt het juiste antwoord soms af van zeven of acht verschillende variabelen (bv. wat is de geboortedatum van de klant, welke algemene voorwaarden zijn van toepassing, etc.). Als gevolg hiervan zijn medewerkers relatief lang bezig met het opzoeken van achtergrondinformatie, waardoor de tijd die overblijft om echt met de klant in gesprek te gaan beperkt is. Uiteindelijk moeten de targets voor wat betreft maximale gesprekstijd immers toch gehaald worden.

Deze uitdaging was de aanleiding voor Techruption (zie www.techruption.org) om een onderzoek te starten naar de mogelijkheid om een virtuele assistent te bouwen die tijdens het gesprek automatisch relevante informatie naar boven haalt, zodat de klantenservicemedewerkers minder hoeven te zoeken en meer tijd overhouden om echt te luisteren. Michelle van Pinxteren en Mark Pluymaekers zijn – samen met collega-onderzoekers, projectleiders en klantenservicemedewerkers van onder meer APG en Obvion – betrokken geweest bij verschillende deelprojecten in dit proces. Inmiddels hebben die geleid tot een veelbelovend prototype dat luistert naar de naam LUISA (Listen – Understand – Integrate – Search – Assist); de foto hieronder laat een screenshot zien. Verder is er op basis van een interview met Mark Pluymaekers een artikel over LUISA geschreven, dat is gepubliceerd op de website van Techruption (zie overzicht op pagina 11).





Andere partners uit de beroepspraktijk waar we het afgelopen jaar mee samenwerkten waren de hotels Sheraton Amsterdam Airport en Pulitzer Amsterdam en de Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij (ZLSM). De twee hotels werkten mee aan onze onderzoekslijn over het stimuleren van mond-tot-mondreclame na een positieve service recovery; voor ZLSM voerden we samen met derdejaarsstudenten van de opleiding OTC een imago-onderzoek uit. In dat kader bezochten we met de studenten ook de voornaamste attractie van ZLSM, de Miljoenenlijn (zie foto).

Publicaties	
Oktober 2017	Artikel over het LUISA-project op de website van Techruption (https://www.techruption.org/call-centers-invest-virtual-assistant/)

Lezingen, presentaties en workshops voor professionals	
20-09-2017	<i>Millennials on the workforce</i> . Presentatie tijdens een inspiratiesessie van de Intercontinental Hotel Group (Ankie Hoefnagels)
12-10-2017	<i>Bloggen over interculturele ontmoetingen</i> . Workshop tijdens de SIETAR-werkconferentie in Utrecht (Ankie Hoefnagels)
17-10-2017	<i>Global Agility in Turbulent Times</i> . Presentatie tijdens de Chengdu Innovation Week (Ankie Hoefnagels)
23-11-2017	<i>Crossing the human-artificial border: Interacting with chatbots</i> . Workshop tijdens Futurum in Heerlen (Michelle van Pinxteren, Mark Pluymaekers)
24-11-2017	<i>Interculturele competentie in de gastvrijheidsindustrie en het onderwijs</i> . Presentatie voor het Lerend Netwerk voor Duurzaam en Innovatief Toerisme (Hilde Hanegreefs)
08-12-2017	<i>How to measure public value for VRT</i> . Presentatie tijdens Let's Talk About Services 2017 in Antwerpen (Michelle van Pinxteren)
12-12-2017	<i>Artificial Intelligence and Relationship Management: The crucial role of communication</i> . BISS Faculty Seminar op de Brightlands Smart Services Campus (Mark Pluymaekers)
09-03-2018	<i>Verschil mag er wezen</i> . Presentatie tijdens het Tolk- en Vertaalcongres in Breda (Gys-Walt van Egdom)
10-03-2018	<i>Het Nederlands in Nederland en België: Taalvariatie, taalverschillen en normen voor taalprofessionals</i> . Presentatie tijdens het Tolk- en Vertaalcongres in Breda (Gys-Walt van Egdom)
10-03-2018	<i>Van beperkingen naar mogelijkheden: de kloof tussen onderwijs en vertaalpraktijk</i> . Ronde-tafeldiscussie tijdens het Tolk- en Vertaalcongres in Breda (Gys-Walt van Egdom)
08-05-2018	<i>Chatbot research: Chatbot and AI opportunities for DELA</i> . Presentatie voor DELA in het kader van Techruption (Michelle van Pinxteren)
06-07-2018	Paneldeelname tijdens het 1-jarig bestaansfeest van het Confucius Instituut Maastricht (Mark Pluymaekers)

Onderwijs en professionalisering van docenten

Er zijn in Nederland verschillende lectoraten die net als IRM onderzoek doen naar internationalisering van het onderwijs en het effect van internationaliseringsactiviteiten op de competenties van studenten. In het najaar van 2016 hebben enkele lectoren (Robert Coelen, Jos Walenkamp, Jos Beelen, Leo Klienbannink en Mark Pluymaekers) de handen formeel ineengeslagen en het Centre of Expertise for Global Learning (COEGL) opgericht. Het eerste wapenfeit van COEGL was de organisatie van een congres voor docenten, bestuurders en beleidsmakers die geïnteresseerd zijn in internationalisering. Dit congres, dat plaatsvond op 19 en 20 september 2017, had als titel "Professional development of lecturers: The missing link in internationalisation" (zie foto's hiernaast).

De bijdrage vanuit IRM aan dit drukbezochte congres (+/- 100 bezoekers) bestond uit drie presentaties, te vinden in het overzicht hieronder, en een rol voor Mark Pluymaekers als moderator tijdens de inleidende paneldiscussie. Vanwege het succesvolle verloop zal er eind 2019 een tweede editie plaatsvinden, waarin hoogstwaarschijnlijk internationalisering in het middelbaar onderwijs centraal zal staan. Vanuit IRM zullen we dan in ieder geval iets kunnen vertellen over het subsidieproject dat we tussen februari 2018 en februari 2019 uitvoeren bij Porta Mosana in Maastricht, waar we onderzoeken welke aanpassingen noodzakelijk zijn in onze Global Mind Monitor om deze geschikt te maken voor middelbare scholieren. Een ander interessant subsidieproject waaraan we in 2017-2018 hebben meegewerkt was Kijken over de Grens. In het kader van dit project verzorgden we enkele workshops over interculturele competenties voor docenten in het middelbaar en hoger onderwijs.

Daarnaast hebben we het afgelopen jaar ook weer de nodige gastcolleges verzorgd, net als trainingen en cursussen voor medewerkers en onderzoeksprojecten waarin studenten participeerden. In mei verscheen bovendien de nieuwe editie van *Hospitality Experience*, een studieboek voor alle eerstejaarsstudenten van hotelscholen in Nederland, waarin Ankie Hoefnagels en Mark Pluymaekers een hoofdstuk schreven over de interculturele dimensie van gastvrijheidservaringen.



Educatieve publicaties	
Oktober 2017	Vertaalbeheersysteem voor het vertaalonderwijs. In: <i>Naar de finish: Een overzicht van de resultaten van het vierde jaar van Zuyd Innoveert</i> . Heerlen: Zuyd Hogeschool.
Januari 2018	Pluymaekers (2018). Case study 5.1: Hotel overbookings. In: Darics & Koller (eds.), <i>Language in Business, Language at Work</i> (p. 100). London: Palgrave.
Mei 2018	Hoefnagels & Pluymaekers (2018). The intercultural dimension of the hospitality experience. In: Melissen, Van der Rest, Josephi & Blomme (eds.), <i>Hospitality Experience, 2nd edition</i> (pp. 271-303). Groningen: Noordhoff Uitgevers.
Juli 2018	Lectoraat International Relationship Management. In: <i>Hoe onderzoek een bijdrage levert aan onderwijs bij Zuyd Hogeschool. Best practices van de lectoraten 2016-2017</i> . Heerlen: Zuyd Hogeschool.

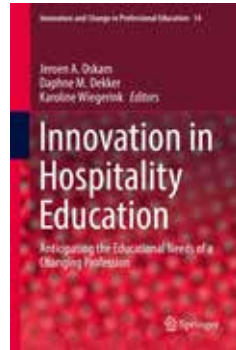
Gastcolleges, workshops en andere sessies voor studenten en docenten	
31-08-2017	Trainingsessie over werken met de Global Mind Monitor voor docenten van Ergotherapie (Ankie Hoefnagels)
31-08-2017	Trainingsessie over werken met de Global Mind Monitor voor docenten van Hotel Management School Maastricht (Ankie Hoefnagels)
19-09-2017	Moderatie paneldiscussie tijdens Professional development of lecturers: The missing link in internationalisation in Den Haag (Mark Pluymaekers)
20-09-2017	<i>Tools to enhance reflection on international learning outcomes</i> . Presentatie tijdens Professional development of lecturers: The missing link in internationalisation in Den Haag (Ankie Hoefnagels)
20-09-2017	<i>Exploring lecturers' perspectives on the assessment of intercultural competences</i> . Presentatie tijdens Professional development of lecturers: The missing link in internationalisation in Den Haag (Veronica Lifrieri)
20-09-2017	<i>How text mining can help lecturers provide meaningful feedback on student blogs</i> . Presentatie tijdens Professional development of lecturers: The missing link in internationalisation in Den Haag (Mark Pluymaekers)
27-09-2017	<i>Global Minds in the Big Apple</i> . Gastcollege bij Master Personal Leadership in Innovation and Change (Ankie Hoefnagels)
01-10-2017	Trainingsessie over de Global Mind Monitor en Curious People voor stagebegeleiders van Hotel Management School Maastricht (Ankie Hoefnagels)
03-10-2017	<i>The development of intercultural competences during a stay abroad</i> . Presentaties tijdens de Magellan Conference 2017 in Maastricht (Joris Boonen, Ankie Hoefnagels, Martine Prins)

03-10-2017	Informatiesessie in samenwerking met DialogueTrainer voor leden van de curriculumcommissies van Oriëntaalse Talen en Communicatie en European Studies (Mark Pluymaekers)
03-10-2017	Workshop Global Minds voor medewerkers van Hotel Management School Maastricht (Ankie Hoefnagels)
08-10-2017	Moderatie paneldiscussie en interview Rolf-Dieter Krause tijdens Europe Calling in Maastricht (Joris Boonen)
12-10-2017	Presentatie over het Vaquero-project tijdens de Zuyd Innoveert-middag in Heerlen (Gys-Walt van Egdome)
15-10-2017	Gastcollege tijdens de International Week van Universidad Libertadores in Bogotá (Martine Prins)
15-10-2017	Trainingsessie over de Global Mind Monitor voor medewerkers van Bureau Onderwijs, Faculteit International Business and Communication (Armand Odekerken)
16-10-2017	Trainingsessie over de Global Mind Monitor voor medewerkers van Bureau Onderwijs, Hotel Management School Maastricht (Armand Odekerken)
16-10-2017	<i>Talking about culture? From cultural statics to cultural dynamics, a Yin Yang perspective</i> . Gastcollege tijdens Chengdu University International Week (Ankie Hoefnagels)
17-10-2017	<i>Global Agility: Tools for students, research for academics</i> . Gastcollege tijdens Chengdu University International Week (Ankie Hoefnagels)
23-11-2017	Gastcollege over observatie als onderzoeksmethode bij de minor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)
29-11-2017	<i>Customer Satisfaction, Delight, and Loyalty</i> . Gastcollege bij de minor Creating Customer Delight (Armand Odekerken)
01-12-2017	<i>The C-factor in Facility and Real Estate</i> . Gastcollege bij de master Facility and Real Estate Management (Ankie Hoefnagels)
26-01-2018	<i>Omgaan met culturele diversiteit: Verbale en non-verbale complicaties</i> . Gastcollege bij Capita Selecta van Commercieel en Financieel Management (Mark Pluymaekers)
04-02-2018	Presentatie over een tekstanalyse van opleidingsprofielen tijdens een docentendag van Ergotherapie (Mark Pluymaekers)
15-03-2018	Workshop over internationalisering in het Hoger Economisch Onderwijs tijdens de Sectorraad Tweedaagse (Mark Pluymaekers)
20-04-2018	<i>Millennials: idealisten of navelstaarders?</i> Presentatie tijdens het Retraiteweekend van Delfts Studenten Dispuut Johannes Calvijn (Ankie Hoefnagels)
08-05-2018	Gastcollege over observatie als onderzoeksmethode bij de minor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)
09-05-2018	<i>Customer Satisfaction, Delight, and Loyalty</i> . Gastcollege bij de minor Creating Customer Delight (Armand Odekerken)

Wetenschap

Voor een onderzoeker zijn er weinig dingen mooier dan het delen van de resultaten van je werk met collega-wetenschappers. Hoewel er bij Zuyd gelukkig geen sprake is van een *publish or perish*-cultuur, vinden we het belangrijk om intensief contact te onderhouden met de academische gemeenschap. Enerzijds omdat het voorleggen van onderzoek aan collega's een belangrijk kwaliteitszorginstrument is, en anderzijds omdat we op die manier zelf ook op de hoogte blijven van inhoudelijke trends en methodologische innovaties.

Toch is het niet makkelijk om als relatief kleine onderzoeksgroep regelmatig te publiceren in wetenschappelijke journals en/of boeken. Daarom zijn we extra verheugd dat ons dit in 2017-2018 twee keer is gelukt. Ankie Hoefnagels schreef samen met Sylvia Schoenmakers van het lectoraat Professionalisering van het Onderwijs een artikel over de inzet van blogs als tool om de ontwikkeling van interculturele competenties bij studenten tijdens een buitenlandverblijf te stimuleren. Dit artikel is in het najaar van 2017 verschenen als hoofdstuk in het boek *Innovation in Hospitality Education* (zie foto) en vormt de opmaat voor vervolgonderzoek naar blogs waarover we in het volgende jaarverslag hopelijk meer kunnen vertellen.



Ook de tweede publicatie kwam voort uit het Global Minds-programma. Joris Boonen, Ankie Hoefnagels en Mark Pluymaekers analyseerden de gegevens van studenten die deelnamen aan de Global Mind Monitor en kwamen tot de ontdekking dat het bij een buitenlandstage gunstig is om naar een land te gaan met een grote culturele afstand tot het land van herkomst. Verschillende subdimensies van interculturele competentie ontwikkelen zich in dat geval namelijk sneller. Het artikel dat zij hierover schreven verscheen in mei 2018 in het *Tijdschrift voor Hoger Onderwijs*.

Van de verschillende congressen die het afgelopen jaar werden bezocht (zie het volledige overzicht hieronder) was er één toch wel bijzonder, omdat we daar maar liefst drie presentaties mochten verzorgen: SERVSIG 2018 in Parijs. Twee van die presentaties waren ook nog eens gebaseerd op onderzoek dat studenten uitvoerden in het kader van hun minor of afstudeerproject. Mede daarom vergezelden twee alumni van de Hotel Management School Maastricht (Frida Joustra en Willemijn Odekerken) de toch al omvangrijke IRM-delegatie (Gys-Walt van Egdome, Hilde Hanegreefs, Svenja Widdershoven en Mark Pluymaekers) in Parijs. Hiernaast een kleine sfeerimpressie.



Wetenschappelijke publicaties
Boonen & Hoefnagels (2017). The development of intercultural competences during a stay abroad: Does cultural distance matter? <i>Proceedings of EAIR 2017</i> .
Odekerken et al. (2017). In need of Engaged Talents? Apply the Customer Journey! <i>Proceedings of EuroCHRIE 2017</i> .
Hoefnagels & Schoenmakers (2018). Developing the Intercultural Competence of Twenty-First-Century Learners with Blogging During a Work Placement Abroad. In: Oskam, Dekker & Wiegerink (eds.), <i>Innovation in Hospitality Education</i> (pp. 123-141). Innovation and Change in Professional Education, volume 14. Springer, Cham.
Boonen, Hoefnagels & Pluymaekers (2018). De ontwikkeling van interculturele competenties tijdens een studieverblijf in het buitenland: het belang van culturele afstand. <i>Tijdschrift voor Hoger Onderwijs</i> , 36(1), 38-59.
Meeusen & Boonen (2018). What runs in the family and what doesn't? Comparing the family's role in shaping social and political attitudes among adolescents. <i>Proceedings of Politicologenetmaal 2018</i> .
Van Egdom, Pluymaekers & Dooge (2018). Applying Machine Translation in Sentiment Analysis: the Case of Chinese Reviews on TripAdvisor. <i>Proceedings of SERVSIG 2018</i> .
Hanegreefs et al. (2018). Dare to Share: Stimulating Electronic Word-of-Mouth after Service Recovery in the Hotel Industry. <i>Proceedings of SERVSIG 2018</i> .
Widdershoven et al. (2018). An exploratory study into the occurrence of emotional contagion after a service failure among Twitter users who are unfamiliar with each other. <i>Proceedings of SERVSIG 2018</i> .

Presentaties op wetenschappelijke congressen	
03-09-2017	The development of intercultural competences during a stay abroad: Does cultural distance matter? Presentatie tijdens EAIR, Porto, Portugal (Joris Boonen)
20-10-2017	Storytelling in advertisements: In the cultural context of a country reflected in the local advertisements of global brands? Presentatie tijdens ABC Annual Conference, Dublin, Ierland (Mark Pluymaekers)
25-10-2017	In need of Engaged Talents? Apply the Customer Journey! Presentatie tijdens EuroCHRIE 2017, Nairobi, Kenia (Armand Odekerken)
04-11-2017	Post-Editors of the Future: Skills, Profiles, and Aptitude. Presentatie tijdens Translation and Disruption, Portsmouth, Engeland (Gys-Walt van Egdom)
04-11-2017	Embracing continuity and digital disruption: Translation simulation as a means of providing a technological push in translator training. Presentatie tijdens Translation and Disruption, Portsmouth, Engeland (Gys-Walt van Egdom)
14-11-2017	The development of intercultural competences during a stay abroad: Does cultural distance matter? Presentatie tijdens THE-ICE IPOE Forum, Melbourne, Australië (Ankie Hoefnagels)
08-06-2018	What runs in the family and what doesn't? Comparing the family's role in shaping social and political attitudes among adolescents. Presentatie tijdens Politicologenetmaal 2018, Leiden, Nederland (Joris Boonen)
15-06-2018	Applying Machine Translation in Sentiment Analysis: the Case of Chinese Reviews on TripAdvisor. Presentatie tijdens SERVSIG 2018, Parijs, Frankrijk (Gys-Walt van Egdom, Mark Pluymaekers)
16-06-2018	Dare to share: Stimulating electronic word-of-mouth after service recovery in the hotel industry. Presentatie tijdens SERVSIG 2018, Parijs, Frankrijk (Hilde Hanegreefs, Mark Pluymaekers)
16-06-2018	An exploratory study into the occurrence of emotional contagion after a service failure among Twitter users who are unfamiliar with each other. Presentatie tijdens SERVSIG 2018, Parijs, Frankrijk (Svenja Widdershoven)

Interne clusteraudit

Het jaar na een visitatie staat doorgaans in het teken van bezinning en het ontwikkelen van een nieuw plan voor de komende lectoraatsperiode. Voor IRM was dat in 2017-2018 niet anders.

Omdat lectoraten bij Zuyd in de toekomst niet meer individueel, maar in clusters worden gevisiteerd, is het echter ook van belang om aansluiting te zoeken bij andere lectoraten in het economische domein. Voor enkele van deze lectoraten stond in 2017-2018 een interne clusteraudit gepland – een soort midterm-review in de aanloop naar een volledige visitatie. Als IRM hebben we ons hierbij aangesloten en zijn we derhalve voor het tweede opeenvolgende jaar gevisiteerd, al was de scope van de audit in juni 2018 beduidend kleiner dan die van de visitatie in mei 2017.

In de aanloop naar de audit hebben de zes deelnemende lectoraten een document opgesteld waarin ze hun gezamenlijke ambities op het gebied van onderzoek hebben geformuleerd. Die gezamenlijke ambities komen voort uit een gedeelde visie dat digitalisering en kunstmatige intelligentie een grote invloed zullen hebben op het

werkveld van de toekomstige professional, of die nu accountant, HR-functionaris, jurist of communicatiemedewerker is. De afzonderlijke lectoraten zijn allemaal bezig met onderzoek op dit vlak; de uitdaging ligt er nu in om dit in de toekomst meer gezamenlijk en interdisciplinair te gaan doen, zodat het thema *Innovation through Data Intelligence* een volwaardig zwaartepunt kan worden in strategie van Zuyd.

Het auditpanel onderschreef het belang van deze thematiek en was positief over de grote bereidheid om samen te werken en over lectoraatsgrenzen heen te kijken. Tegelijkertijd vroegen de auditoren zich af of er op dit moment al voldoende inhoudelijke focus is. De lectoren zijn daarom uitgedaagd om te bedenken hoe ze – in de woorden van het panel – motregen kunnen veranderen in stortbuien, zodat de impact van hun activiteiten voor zowel onderwijs als wetenschap groter wordt. Een mooie uitdaging voor 2018-2019 en de jaren daarna.

Deskundigheidsbevordering

In ons vorige jaarverslag beschreven we al hoe onze aanwezigheid op de Brightlands Smart Services Campus in Heerlen ons helpt om contacten te leggen met bedrijven en instellingen die interesse hebben in onze onderzoeksthema's. Dat de campus daarnaast ook een plek is waar veel te leren valt, blijkt uit het feit dat meerdere van onze docent-onderzoekers het afgelopen jaar aanwezig zijn geweest bij seminars, workshops of evenementen die daar plaatsvonden. Zo namen Hilde Hanegreefs en Joris Boonen deel aan een seminar over de mogelijkheden die slim gebruik van klant- en personeelsgegevens biedt. Michelle van Pinxteren woonde een workshop bij over chatbots van IBM, en Mark Pluymaekers bezocht naast de laatstgenoemde workshop ook een minisymposium over Blockchain,

georganiseerd door twee andere lectoraten van Zuyd (Optimalisering Kennisintensieve Bedrijfsprocessen en Data Intelligence).

Uiteraard leren we ook tijdens het bezoeken van congressen veel over de state-of-the-art in het kennisdomein waarin we zelf actief zijn. De congreskalender van IRM was dit jaar weer goed gevuld, zoals ook te zien in het overzicht van onze wetenschappelijke output hierboven.

Andere professionaliseringsactiviteiten die het vermelden waard zijn waren de deelname van Michelle van Pinxteren aan de workshop Let's Talk About Services in Antwerpen en de deelname van Mark Pluymaekers aan het EFMD-EURAM Research Leadership Programme bij de NOVA School of Business and Economics in Lissabon (zie foto).



Raad van Advies

Sinds jaar en dag fungeren de leden van onze Raad van Advies als onze oren en ogen in de buitenwereld. Met hen bespreken we de relevantie van ons onderzoek voor de praktijk, dilemma's waar we als onderzoeksgroep tegenaan lopen en kansen die voortkomen uit actuele ontwikkelingen in de wereld om ons heen.

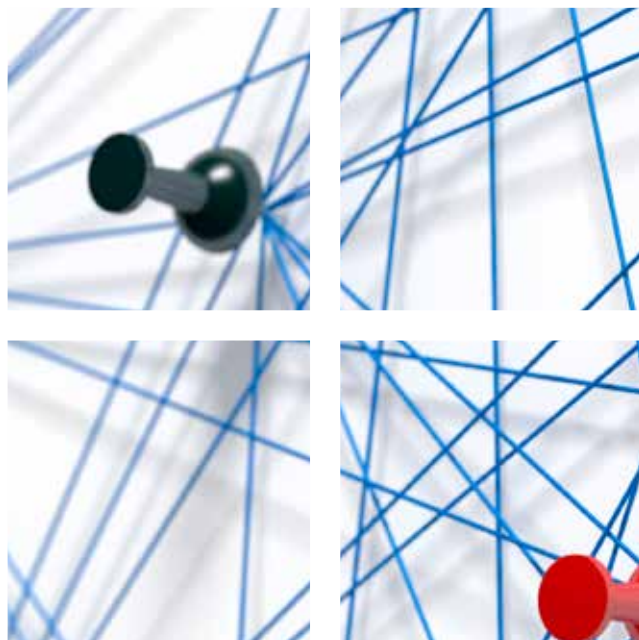
Sinds 2015-2016 hebben we een gezamenlijke Adviesraad met ons zusterlectorat International Trade Management. Het volledige overzicht met alle leden staat hieronder. In 2017-2018 kwam de Adviesraad zoals gebruikelijk tweemaal bijeen: op 15 november 2017 bij Crowne Plaza en op 21 maart 2018 bij Van der Valk Hotels in Maastricht.

Raad van advies

Naam	Bedrijf / instelling, functie, achtergrond
Peter Engelen	Directeur Chemelot Innovation and Learning Labs (CHILL)
Mariska van der Giessen	Lector Internationaal Ondernemen, NHL Stenden Hogeschool
Ad van Ginneken	Kamer van Koophandel; Adviseur MKB
Hester van Herk	Universiteit van Amsterdam; Hoogleraar Cross-Cultural Marketing Research
Nico Herzig	Provincie Limburg; Vertegenwoordiger in Nordrhein-Westfalen
Frank van Lissum	Provincie Limburg; Programmamanager Innoveren in Limburg
Ed Rohof	Directeur communicatiebureau
Martine Verjans	Universiteit Hasselt; Docent/onderzoeker op het terrein van de Franse taal

6

Financieel overzicht 2017-2018



Inkomsten

1. Inkomsten 1ste geldstroom	€ 205.000
2. Inkomsten 2de geldstroom	€ 89.300
3. Inkomsten 3de geldstroom	€ 10.000
4. Inkomsten interne beleidsmiddelen	€ 103.000

Totaal 1 t/m 4 € 407.300

Uitgaven

1. Uitgaven personele lasten	€ 389.800
2. Uitgaven beheerslasten (incl. huisvesting en deskundigheidsbevordering)	€ 20.000

Totaal 1 t/m 2 € 409.800

Onze belangrijkste speerpunten voor 2018-2019 zijn (1) het verwerven van aanvullende financiering en (2) het versterken van de doorwerking van ons onderzoek in het onderwijs en de beroepspraktijk. Om aanvullende financiering te werven, gaan we een aanvraag indienen voor een Comenius Senior Teaching Fellowship en participeren we in twee projectaanvragen die geïnitieerd zijn door onze samenwerkingspartners binnen het KennisAs-programma LIME. Daarnaast oriënteren we ons op mogelijkheden om een vervolg te geven aan het KIEM-project, dat eindigt op 1 februari 2019.

Om de doorwerking van onderzoek in de praktijk te versterken, trekken we collega's aan die binnen hun opleidingen initiatieven gaan ontplooiën op het gebied van research-informed teaching (bv. de oprichting van Research Circles). Ook nemen we een werkpakket voor onze rekening in het Interreg VA-project *EUR.friends*, dat internationale stages in het mbo wil bevorderen door e-learningmodules te ontwikkelen op het gebied van taal en cultuur binnen de Euregio Maas-Rijn.

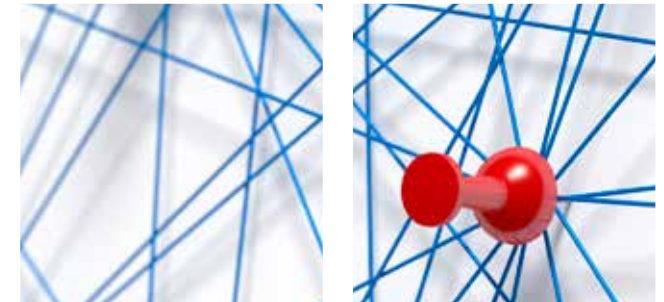
Daarnaast gaan we natuurlijk verder met de uitvoering van onze langjarige onderzoeksprogramma's over interculturele competenties en de inzet van kunstmatige intelligentie in bedrijfscommunicatie.

Als we onze ambities vertalen in concrete targets, dan willen we in 2018-2019:

- Minstens 1 PhD-project afronden
- Minstens 2 succesvolle subsidieaanvragen indienen
- Minstens 7 presentaties verzorgen op wetenschappelijke congressen
- Minstens 2 wetenschappelijke publicaties realiseren
- Minstens 1 evenement initiëren voor academische netwerkpartners
- Minstens 3 cursussen verzorgen over onderzoeksmethodologie

- Minstens 8 presentaties / workshops verzorgen voor professionals of docenten
- Minstens 4 professionele of populaire publicaties realiseren
- Minstens 1 evenement organiseren voor docenten
- Minstens 6 projecten voor studenten initiëren
- Minstens 1 Research Circle opzetten binnen FIBC
- Minstens 5 nieuwe gebruikers werven voor de Global Mind Monitor
- Minstens 1 nieuwe gebruiker werven voor de Global Mind Blog

Uiteraard zullen we in ons volgende jaarverslag weer laten weten hoe het ons vergaan is. Tot dan!



Lectoraat International Relationship Management
Zuyd Hogeschool
Brusselseweg 150
6217 HB Maastricht

Colofon

Auteur Mark Pluymaekers
Vormgeving Lücker Design

© Zuyd 2018