



Jaarverslag 2013

**Lectoraat
International
Relationship
Management**

Zuyd
Onderzoek

**ZU
YD**

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Missie en doelstellingen	4
2.1	Kennisontwikkeling	5
2.2	Kennisuitwisseling	5
2.3	Curriculumontwikkeling	5
2.4	Professionalisering van docenten	5
3.	Personele samenstelling	6
3.1	Leden van het lectoraat	6
3.2	Raad van Advies	8
4.	Activiteiten in 2013	10
4.1	Kennisontwikkeling	10
4.2	Kennisuitwisseling	16
4.3	Curriculumontwikkeling	17
4.4	Professionalisering van docenten	18
5.	Kwaliteitszorg	22
6.	Publicaties	26
7.	Lezingen en presentaties	28
8.	Media	30
9.	Ambitie en vooruitblik	32
9.1	Ambitie	32
9.2	Vooruitblik: Belangrijkste doelen voor 2014/2015	33
	Nawoord	34
	Lijst van gebruikte afkortingen	35

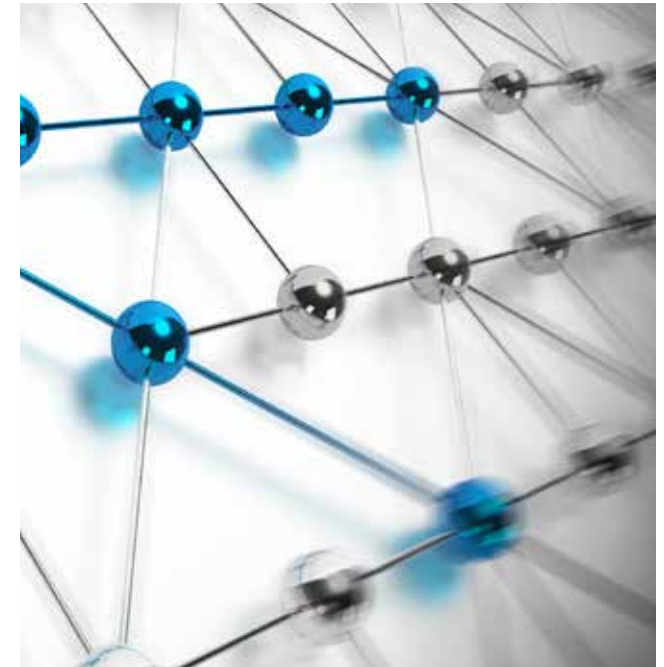
Inleiding

In mei 2008 werd Prof. Dr. José Bloemer aangesteld als lector International Business and Communication en sindsdien bouwde zij aan een lectoraat met docent/onderzoekers uit verschillende vakdisciplines.

Inmiddels zijn we vijf jaar verder en ligt het lectoraat goed op koers. Er is een breed spectrum aan succesvolle activiteiten ontplooid op het gebied van onderzoek en onderwijs. Maar ook een schip dat goed op koers ligt, krijgt wel eens een andere kapitein. José Bloemer heeft medio 2013 besloten om met ingang van september 2014 terug te treden als lector en zich weer zo goed als volledig te wijden aan haar rol als hoogleraar aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Met ingang van januari 2014 zullen lectoraatsleden Mark Pluymaekers en Ankie Hoefnagels een deel van haar taken waarnemen, totdat een nieuwe lector is geworven. Daarnaast heeft het schip ook een nieuwe naam gekregen; de titel 'International Business and Communication' bleek voor verwarring te zorgen omdat de faculteit waaronder het lectoraat valt dezelfde naam draagt. Daarom is gekozen voor 'International Relationship Management'; een vlag die de lading beter dekt en bovendien goed aansluit bij het op te richten zusterlectoraat 'International Trade Management'. Samen vormen zij straks 'two sides of the same coin'.

Met dit vijfde jaarverslag blikken we terug op de activiteiten die het lectoraat in 2013 heeft ontplooid.

We zullen eerst vertellen wat ons drijft: wat zijn onze beweegredenen en wat willen we bereiken? Kortom: iets over de missie en de doelstellingen van het lectoraat. Vervolgens stellen we de leden van het lectoraat voor en de leden van de raad van advies. Uiteraard neemt het verslag van onze activiteiten in 2013 een centrale plaats in. We sluiten af met een evaluatie, een blik op de toekomst en een nawoord.



2

Missie en doelstellingen

Het lectoraat International Relationship Management wil een expertisecentrum zijn op het gebied van internationaal relatiemanagement met bijzondere aandacht voor de rol van communicatie en interculturele verschillen.

Voor bedrijven en organisaties die opereren in een internationale context, staat of valt ondernemingssucces met de mate waarin ze langdurige, winstgevende relaties aan kunnen gaan met klanten en andere belanghebbenden. Inzicht in de factoren die bijdragen aan het realiseren van dergelijke relaties, is dan ook van eminent belang. Het lectoraat International Relationship Management rekent het daarom tot zijn missie om de kennis over relatiemanagement in een internationale context verder te ontwikkelen, waarbij expliciet aandacht wordt besteed aan de rol van cultuur(verschillen) en communicatie.

Deze kennisontwikkeling vindt plaats in samenwerkingsverbanden tussen bedrijven en instellingen enerzijds en Zuyd anderzijds. Deze samenwerkingsverbanden zullen leiden tot synergie en de uitwisseling van kennis.

Het lectoraat wil zich niet beperken tot praktijkgericht onderzoek. Samen met bedrijven en instellingen zullen ook fundamenteel wetenschappelijke onderzoeksprojecten worden gestart op het terrein van International Relationship Management. Uiteraard zullen er onderwijsproducten worden ontwikkeld ter verbreding en verdieping van bestaande bachelor- en masteropleidingen binnen de Hogeschool. Op deze manier hoopt het lectoraat bij te dragen aan de deskundigheidsbevordering en professionalisering van medewerkers van de Hogeschool.

Samenvattend heeft het lectoraat dus vier hoofddoelstellingen: kennisontwikkeling, kennisuitwisseling, bijdrage aan curriculumontwikkeling en professionalisering van docenten.

2.1 Kennisontwikkeling

- Het ontwikkelen van toepasbare inzichten in internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement
- Het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek en het leveren van maatwerk ten behoeve van en in opdracht van instellingen, bedrijven en overheden
- Het uitvoeren van fundamenteel wetenschappelijk onderzoek in de vorm van promotietrajecten
- Het ontwikkelen van kennisproducten ten behoeve van verbreding, verdieping en professionalisering van bestaande bachelor- en masterprogramma's
- Het bijdragen aan de deskundigheidsbevordering, professionalisering en ontplooiing van medewerkers van Zuyd Hogeschool

2.2 Kennisuitwisseling

- Het uitvoeren van kennis- en onderzoeksopdrachten, coaching, consultancy en master classes voor interne en externe opdrachtgevers
- Het dissemineren van onderzoeksresultaten in de vorm van publicaties, lezingen en presentaties voor het (Eu)regionale en internationale bedrijfsleven
- Het deelnemen aan (inter)nationale congressen, seminars en cursussen om de eigen vergaarde kennis te verspreiden en op de hoogte te blijven van door anderen ontwikkelde nieuwe inzichten

2.3 Curriculumontwikkeling

- Het toepassen van onderzoeksresultaten in het onderwijsaanbod op bachelor- en masterniveau
- Het ontwikkelen van onderwijs op het gebied van onderzoeksvaardigheden voor verschillende bachelor- en masterprogramma's van Zuyd

2.4 Professionalisering van docenten

- Het bevorderen van de professionalisering van het docentencorps door vertaling van praktijkgericht en fundamenteel wetenschappelijk onderzoek naar de onderwijspraktijk
- Het aanbieden van cursussen op het terrein van onderzoeksvaardigheden

3

Personele samenstelling

3.1 Leden van het lectoraat

Lid / in dienst vanaf	Functie	Faculteit	Aanstellings- omvang
Prof. Dr. José Bloemer 1 mei 2008	Lector		0,6 FTE
Nanny Bouten 1 mei 2008	Office Management	FIBC	
Drs. Ankie Hoefnagels 1 maart 2009	Lectoraatslid - promovenda Docent interculturele communicatie	HMSM	0,6 FTE tot sept 2013 daarna 0,4 FTE
Drs. Geer Hoppenbrouwers 1 februari 2009	Lectoraatslid Docent statistiek en ICT-toepassingen	FIBC	0,2 FTE
Ing. Armand Odekerken MBA 1 september 2009	Lectoraatslid Docent onderzoeksvaardigheden, marketing en bedrijfseconomie	HMSM	0,2 FTE
Dr. Mark Pluymaekers 1 februari 2009	Lectoraatslid Docent communicatie, taalbeheersing en onderzoeksvaardigheden	FIBC	0,4 FTE
Ing. Victor Verboeket MBA 1 mei 2012	Lectoraatslid Docent Logistics en Supply Chain Management	FIBC	0,2 FTE
Drs. Svenja Widdershoven 1 september 2011	Lectoraatslid - promovenda Docent Marketing en Communicatiegerelateerde vakken	FIBC	0,6 FTE
Totaal			2,8 FTE



Leden van het lectoraat

Van boven naar beneden, met de klok mee:
Armand Odekerken, Ankie Hoefnagels, Mark Pluymaekers,
José Bloemer, Geer Hoppenbrouwers, Svenja Widdershoven,
Nanny Bouten, Victor Verboeket

Raad van Advies

<i>Naam</i>	<i>Bedrijf / instelling, functie, achtergrond</i>
Ing. Victor J.M. Guyt	Kamer van Koophandel; Adviseur op het terrein van exportmanagement
Ir. Ad J.M. van Ginneken	Syntens; Adviseur MKB
Dr. Jimme A. Keizer	Zuyd Hogeschool; Lector van lectoraat Innovatief Ondernemen en Risicomanagement
Dr. Margot P.J. van Mulken	Radboud Universiteit Nijmegen; Hoogleraar Bedrijfscommunicatie Letteren
Drs. Frank van Lissum	Provincie Limburg; Programmamanager Innoveren in Limburg
Ed J.M. Rohof	Bovil DDB; Directeur communicatiebureau
Prof. Martine Verjans	Universiteit Hasselt; Docent/onderzoeker op het terrein van de Franse taal
Prof. Dr. Hester van Herk	Universiteit van Amsterdam; Hoogleraar Cross-Cultural Marketing Research

3.2 Raad van Advies

De Raad van Advies vormt een belangrijke pijler in het systeem van kwaliteitszorg dat het lectoraat voor ogen staat. Qua samenstelling vormt de raad een goede afspiegeling van de externe partijen waarmee het lectoraat contacten onderhoudt: bedrijfsleven, onderzoekswereld en zusterlectoraten.

In 2013 kwam de Adviesraad twee maal bijeen, te weten op 20 maart en 13 november. Plaats van handeling was beide malen Grand-Café D'n Ingel aan het Vrijthof in Maastricht

4

Activiteiten in 2013

In dit hoofdstuk doen we verslag van de activiteiten van het lectoraat die bijdragen tot kennisontwikkeling (4.1.), kennisuitwisseling (4.2), curriculumontwikkeling (4.3) en professionalisering van docenten (4.4).

4.1 Kennisontwikkeling

Het lectoraat onderscheidt drie programmalijnen: internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement. Binnen elk van die programmalijnen zijn projecten uitgevoerd die gericht waren op kennisontwikkeling. Het onderzoek binnen de programmalijn internationaal zakendoen concentreert zich op de vraag welke managementkarakteristieken van invloed zijn op het exportsucces en welke factoren succes in internationale expansie bepalen. In de programmalijn interculturele communicatie wordt aandacht besteed aan slaag- en faalfactoren op het terrein van interculturele communicatie en het effect daarvan op de prestaties van een organisatie. In de programmalijn internationaal relatiemanagement doet het lectoraat onderzoek naar de factoren die bijdragen aan langdurige relaties tussen ondernemers en hun verschillende belanghebbenden, waaronder uiteraard de klanten, in een internationale context. In 2013 is bovendien de aanzet gegeven tot twee nieuwe, ambitieuze onderzoeksprogramma's (Global Minds en Message Design), die deels ook als kapstok gaan fungeren voor de eerder genoemde projecten. Hieronder beschrijven we de lopende en nieuwe projecten van het lectoraat in meer detail.

4.1.1 The effects of culture on the perception of crisis communication

Onderzoek Mark Pluymaekers; financiering door het lectoraat; looptijd 5 jaar; verantwoordelijke Mark Pluymaekers.

Inhoud: Organisaties die in een crisissituatie beland zijn, moeten proberen om met de juiste communicatiestrategie het vertrouwen van hun stakeholders te herstellen. In dit project wordt onderzocht of de effectiviteit van verschillende communicatiestrategieën beïnvloed wordt door de culturele achtergrond van de ontvanger. De meeste theorieën over crisiscommunicatie geven aan dat je bij de keuze voor een bepaalde strategie rekening moet houden met de mate waarin je als organisatie verantwoordelijk wordt gehouden voor de crisis. Tegelijkertijd weten we dat de attributie van verantwoordelijkheid in Oosterse culturen anders verloopt dan in Westerse. Wat nog niet is onderzocht, is of dit ook consequenties heeft voor de effectiviteit van communicatiestrategieën zoals 'excuses' of 'ontkenning'. Dit project wil daar door middel van experimenteel onderzoek verandering in brengen. De bijdrage aan de hoofddoelen van het lectoraat liggen met name op het terrein van kennisontwikkeling, bijdragen aan het onderwijs, professionalisering en bijdrage aan de interne en externe profilering van het lectoraat en Zuyd Hogeschool.

Output: publicaties in relevante wetenschappelijke tijdschriften, presentaties voor collega-docenten, presentaties voor collega-wetenschappers.

Stand van zaken 2013

Bij dit onderzoek worden elk jaar studenten ingezet. In het voorjaar van 2013 heeft Mark studenten van Hotel Management School Maastricht begeleid bij experimenteel onderzoek naar *de beste manier om een overboeking te communiceren naar Nederlandse en Duitse hotelgasten*. Uit dit onderzoek kwam

onder meer naar voren dat het tonen van solidariteit door de receptionist een positiever effect heeft op Nederlandse gasten dan op Duitse gasten. Met ingang van september 2013 maakt dit project deel uit van het nieuwe programma Message Design.

4.1.2 The Role of Employee Intercultural Competence in Intercultural Service Encounters

Promotie-onderzoek Ankie Hoefnagels; financiering door lectoraat, faculteit en promotievoucher (0,6 fte), looptijd 4 jaar, verantwoordelijk is de lector samen met de promovendus.

In 2013 voerde Ankie het vierde empirische onderzoek in het kader van haar promotie uit, te weten een survey-onderzoek onder hotelreceptionisten met als onderzoeksvragen 'hoe beïnvloeden de interculturele competenties van servicemedewerkers de bevlogenheid en werkgerelateerde houding van deze medewerkers' en 'verminderen interculturele competenties en de steun van de leidinggevende het negatieve effect van emotionele arbeid op bevlogenheid in een internationale werkomgeving?'

Output: Academisch proefschrift, publicaties in relevante wetenschappelijke tijdschriften, presentaties voor collega-docenten, presentaties voor collega-wetenschappers.

4.1.3 Emotional Contagion in a Social Media Environment

Promotie-onderzoek Svenja Widdershoven; financiering door lectoraat, faculteit en promotievoucher (0,6 fte), looptijd 4 jaar. Verantwoordelijk is de lector samen met de promovendus.

In 2013 voerde Svenja twee deelonderzoeken uit. Één deelonderzoek betreft het onderzoeken van een serie real-life Twitterberichten op sporen van emotional contagion. De vraag hierbij is of er een overdracht van emoties plaatsvindt op Twitter (emotional contagion) en of deze overdracht mede verklaart waarom er steeds meer tweets over een bepaald onderwerp worden gestuurd (het ontstaan van zogenaamde twitter storms). Dit deelonderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met dr. Mark Pluymaekers, lid van het lectoraat International Relationship Management, Assistant Professor Paul Sinclair, Universiteit van Regina en Assistant Professor Haithem Zourrig, Universiteit van Regina. Het tweede deelonderzoek betreft de opzet van een experiment waarbij gekeken wordt of in een gecontroleerde servicesetting emoties via tweets kunnen worden overgebracht en of een verandering in emotionele staat uiteindelijk van invloed is op tevredenheid met de service en het verwachte toekomstige gebruik van de service.

Output: Academisch proefschrift, publicaties in relevante wetenschappelijke tijdschriften, presentaties voor collega-docenten, presentaties voor collega-wetenschappers.

4.1.4 Limburgs Peil

Limburgs Peil is een economische barometer die op basis van peilingen de status van de economie in Limburg monitort. De peilingen worden elk kwartaal uitgevoerd door marktonderzoeksbureau RMI in Heerlen in opdracht van Limburg Onderneemt onder de panelleden van Limburgs Peil. Lectors en

onderzoekers van Zuyd Hogeschool voeren de thematische onderzoeken uit. De resultaten worden door de onderzoekers van Zuyd Hogeschool verwerkt in die artikelen, die behalve in de Limburgse kranten ook gepubliceerd op de website www.limburgonderneemt.nl.

In het kader van deze samenwerking hebben lectoraatsleden Armand Odekerken en Victor Verboeket onder leiding van José Bloemer eind 2012 / begin 2013 een onderzoek uitgevoerd naar duurzaam ondernemen in het Limburgse bedrijfsleven.

In het eerste kwartaal van 2013 verschenen drie artikelen over dit onderwerp in de dagbladen van De Limburger:

'Duurzaam ondernemen als winststrategie 1: Limburgse ondernemers ervaren duurzaamheid nog te zeer als kostenpost'

Limburgse ondernemers denken bij duurzaam ondernemen nog steeds eerder aan kosten en lasten dan aan kansen om geld te verdienen. Maar feit is dat milieuvriendelijke productie en slecht personeelsbeleid veel meer ten koste gaan van de winstgevendheid van een bedrijf dan duurzaamheid. Werk maken van duurzaam ondernemen is niet alleen goed in economisch goede tijden. Het is juist urgent in tijden van crisis.

'Duurzaam ondernemen als winststrategie 2: Limburgse ondernemers ervaren duurzaamheid als welbegrepen eigenbelang'

De belangrijkste reden voor Limburgse ondernemers om actief bezig te zijn met duurzaam ondernemen is omdat zij dat zelf belangrijk vinden. Niet omdat ze ertoe worden gedwongen door Nederlandse en Europese regelgeving. Sectoren die het sterkst de gevolgen ondervinden van de economische crisis – de bouw, de groothandel en de detailhandel – blijken het meest werk te maken van duurzaam ondernemen.

'Duurzaam ondernemen als winststrategie 3: Limburgse consument is duurzaam bezig'
De Limburgse consument toont zijn duurzaamheid door goed te zijn voor het milieu, een voorkeur te hebben voor duurzame producten en energiebewustzijn. De belangrijkste redenen voor Limburgse consumenten om actief bezig te zijn met duurzaam consumeren is dat zij willen bijdragen aan een betere wereld en een goede burger willen zijn.

4.1.5 Effecten van managementkarakteristieken en communicatie op het succes van export. Deel II

Opdrachtgever is het lectoraat; financiering uit eigen middelen, start september 2012; verantwoordelijk is José Bloemer; andere betrokkenen binnen het lectoraat: Armand Odekerken, Mark Pluymaekers. In dit vervolgonderzoek wordt het eerder ontwikkelde model (zie publicatie in International Business Review) dat zich richtte op het perspectief van de exporteur, getoetst vanuit het perspectief van de importeur. Hiertoe wordt een vragenlijst verspreid onder importeurs.

Stand van zaken 2013

Er is een vragenlijst ontwikkeld en een conceptueel model gebouwd. Naar verwachting worden de eerste data voor dit onderzoek verzameld in het voorjaar van 2014.

Zuyd
Hogeschool

ZU
YD

LIMBURGS
PEIL



4.1.8 Global Minds

In 2013 heeft het lectoraat een nieuwe programmalijn ontwikkeld; Global Minds. Deze zal in januari 2014 officieel van start gaan. Global Minds komt voort uit het promotie-onderzoek van Ankie Hoefnagels. In haar onderzoek stonden de interculturele competenties van servicemedewerkers centraal.

Inmiddels is ook Zuyd Hogeschool doordrongen van het belang van interculturele competenties van haar studenten. Door globalisering van zowel het bedrijfsleven als de arbeidsmarkt krijgen bedrijven, organisaties en burgers in toenemende mate te maken met internationalisering en culturele diversiteit. Dat geldt ook voor onderwijsinstellingen die steeds meer buitenlandse studenten (moeten) aantrekken en hun onderwijs willen afstemmen op de 21e eeuwse mondiale verhoudingen. Niet alleen businessopleidingen, maar ook zorg- en life-sciencesopleidingen maken momenteel een sterke internationaliseringsslag door. Het onderzoeksproject Global Minds sluit goed aan bij deze ontwikkelingen. Concreet beoogt het project de interculturele competenties van Zuydstudenten te meten en monitoren middels kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Daartoe wordt in het najaar gestart met het ontwikkelen van een instrument dat zowel 'being' als 'doing' van individuen in cultureel diverse contexten meet. Bovendien beogen we door cursussen en trainingprogramma's op maat deze global mindset te ontwikkelen (disseminatie en valorisatie). We streven ernaar om studenten af te leveren die over een Global Mindset beschikken en daarmee hun employability op de regionale, nationale en internationale arbeidsmarkt versterken.

Output: Door onze activiteiten te verankeren in solide wetenschappelijk onderzoek en daarover te publiceren in (inter)nationale vakbladen wordt de positie van Zuyd als

internationaal erkend instituut voor toegepast onderzoek versterkt. Daarnaast beogen we met het cursusaanbod de bachelor- en masteropleidingen van Zuyd te versterken. Inhoudelijk willen we samenwerken met het nieuw te starten lectoraat International Trade Management, dat gericht is op markttoegangstrategieën in opkomende markten en succesfactoren voor export naar die landen.

4.1.9 Message Design

Met ingang van 1 september 2013 is het lectoraat gestart met een ambitieus nieuw onderzoeksprogramma, message design. Hierin onderzoeken we hoe een communicatieve boodschap zo kan worden ontworpen, dat deze het maximale effect sorteert. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat de effectiviteit van een boodschap niet alleen afhangt van de inhoud, maar van ontwerpkeuzes op elk van de volgende vijf niveaus:

1. Genre
2. Inhoud
3. Structuur
4. Formulering
5. Presentatie en lay-out

Deze ontwerpkeuzes moeten niet alleen passen bij het doel van de boodschap, maar ook bij de kenmerken van de doelgroep. Traditioneel wordt vooral gekeken naar voorkennis, attitude ten aanzien van het onderwerp en gedrag, maar ook de culturele achtergrond, het zelfbeeld en de persoonlijkheidskenmerken van de ontvanger zullen een effect hebben op de manier waarop de boodschap verwerkt wordt. Het onderzoek binnen dit project zal uiteindelijk leiden tot meer inzicht in voorkeuren en kenmerken van de doelgroep die sturend zouden moeten zijn bij het ontwerpen van een communicatieve boodschap.

Het onderzoek binnen dit project is multidisciplinair, omdat ideeën uit de psychologie,

sociologie, esthetiek, taalwetenschap en andere wetenschapsgebieden bij elkaar worden gebracht. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethodes, waaronder experimentatie, focusgroepen, inhoudsanalyse en moment-to-momentmetingen. De nadruk zal in eerste instantie liggen op communicatiegenres waarbinnen taal en tekst een belangrijke rol spelen (correspondentie, instant messaging, microblogging, reclames, advertorials, speeches en presentaties, beleidsnotities etc.).

Output: De onderzoeksresultaten kunnen worden vertaald in concrete ontwerpadviezen voor tekstschrijvers, journalisten, copywriters of vertalers. Daarnaast is het mogelijk om de resultaten te verwerken in cursussen voor professionals die hun vaardigheden op het gebied van bedrijfscommunicatie willen verbeteren.

4.1.6 Vooronderzoek Trust in Supply Chain Management

Van september 2012 tot september 2013 voert Victor Verboeket een vóóronderzoek uit naar de effecten van trust op supply chain collaboration. Het vooronderzoek moet uitmonden in een onderzoeksvoorstel dat afgestemd is met diverse samenwerkingspartners. Victor is inmiddels ver gevorderd in het opbouwen van een relevant netwerk.

In 2013 heeft Victor samen met vierdejaarsstudenten International Business kwalitatief onderzoek gedaan naar Supply Chain Collaboration in het Limburgs bedrijfsleven.

4.1.7 Onderzoek t.b.v. Talenacademie Nederland

Opdrachtgever Talenacademie Nederland. Looptijd: september 2012 - juli 2013. Verantwoordelijke binnen lectoraat: Mark Pluymaekers.

Het betreft de begeleiding door Mark van onderzoek naar de vraag naar talenkennis in het Limburgse bedrijfsleven uitgevoerd door twee projectmedewerkers/stagiaires van de Talenacademie. De resultaten zijn gepubliceerd in een rapport.

4.2 Kennisuitwisseling

4.2.1 Kennis in Bedrijf (KIB)

Kennisuitwisseling wordt door het lectoraat onder andere gerealiseerd doordat meerdere leden in 2013 hebben deelgenomen aan Kennis in Bedrijf: een dag georganiseerd door Zuyd waarop medewerkers en studenten presentaties verzorgen ter informatie van elkaar en overige belanghebbenden zoals bedrijven en belangenorganisaties.

4.2.2 Gastcolleges binnen en buiten Zuyd

José Bloemer, Geer Hoppenbrouwers en Ankie Hoefnagels hebben diverse gastcolleges verzorgd aan de Hotel Management School Maastricht in het kader van de minoren International Relationship Management en Horizons in Hospitality. Ankie heeft tevens gastcolleges verzorgd op de faculteit Commercieel Management.

Svenja Widdershoven heeft in 2013 diverse gastcolleges verzorgd op het gebied van Social Media. Zo trad zij op in de keuzemodule Minorities and Dominant Cultures ('Minorities and the Media') en de minor Professional English ('Social Media and Content').

Ankie Hoefnagels en Svenja Widdershoven hebben beiden hun promotie-onderzoek gepresenteerd op de jaarlijkse PHD research day van de Radboud Universiteit Nijmegen.

4.2.3 Samenwerking met Katholieke Hogeschool Leuven

Diverse leden van het lectoraat (José Bloemer, Mark Pluymaekers en Svenja Widdershoven) onderhouden contacten met KH Leuven. Het lectoraat bouwt aan een structurele relatie om samen op te kunnen trekken bij onderzoeksprojecten (bijv. RAAK, Interreg, etc.). Mark Pluymaekers heeft in 2013 als extern jurylid deelgenomen aan de beoordeling van onderzoeksvoorstellen (PWO) van KH Leuven.

4.2.4 Samenwerking met Europese kennisinstellingen in het TEMPUS-project

In het kader van een te ontwikkelen Europese Master op het gebied van duurzaamheid en ondernemerschap waarin kennisinstellingen uit vijf Europese landen samenwerken, hebben drie leden van het lectoraat (José Bloemer, Mark Pluymaekers en Ankie Hoefnagels) een bijdrage geleverd aan het schrijven van het curriculum. Het project is inmiddels goedgekeurd en de masteropleiding zal in september 2014 van start gaan in Rusland.

4.3 Curriculumontwikkeling

4.3.1 Minor Sustainability

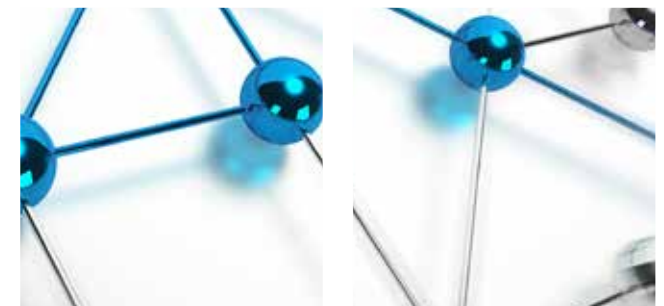
Victor Verboeket heeft voor de nieuwe minor Sustainability, die wordt ontwikkeld in samenwerking met de Beta-faculteiten, een onderwijsprogramma ontwikkeld op het gebied van Supply Chain Collaboration.

4.3.2 Social Media Strategies

Svenja Widdershoven heeft voor de faculteit International Business and Communication een aantal cursussen ontwikkeld; Social Media Strategies, Concept and Strategy en Media Kit. Daarnaast heeft ze de cursus Qualitative Market Analysis aangepast.

4.3.3 Onderzoekspitches European Studies

Mark Pluymaekers heeft in 2013 een pitchsessie georganiseerd voor scriptiestudenten van de opleiding European Studies. Ankie Hoefnagels en Svenja Widdershoven hebben deelgenomen aan de beoordeling van de student-pitches.

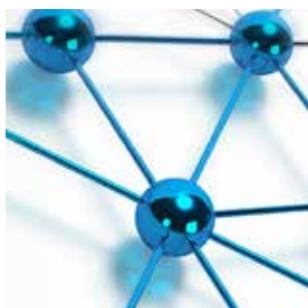


4.4 Professionalisering van docenten

Ook in 2013 hebben de leden van het lectoraat door hun deelname aan het lectoraat behoorlijk in hun persoonlijke ontwikkeling kunnen investeren. Voor andere docenten van Zuyd bestaat de mogelijkheid om mee te werken aan projecten, betrokken te raken bij de begeleiding van onderzoek door studenten, deel te nemen aan seminars, en cursussen te volgen op het gebied van onderzoeksvaardigheden. Daarnaast leidt het lectoraat twee promovendi op.

4.4.1 Modules onderwijsvaardigheden t.b.v. docenten

Sinds 2011 biedt het lectoraat twee modules onderzoeksvaardigheden aan. Deze in moeilijkheidsgraad oplopende modules richten zich op docentcollega's die studenten begeleiden bij werkstukken en scripties met een (sterk) kwantitatieve component. Met dit aanbod wil het lectoraat bijdragen aan de professionalisering van het docentencorps. Deze cursussen zijn inmiddels een vast onderdeel van het cursusaanbod van Zuyd geworden. In 2013 heeft het lectoraat het aanbod uitgebreid met een tweetal cursussen-op-maat.



Module 1 betreft een inleidende cursus. Docenten die deze cursus met goed gevolg doorlopen kunnen studenten in de afstudeerfase behoeden voor een aantal belangrijke beginnersfouten. Naast het *Basisboek Statistiek met SPSS* van Baarda, De Goede en Van Dijkum werd een door Geer Hoppenbrouwers ontwikkelde syllabus gebruikt alsmede een Blackboardomgeving met slides van de presentaties, online voortgangstoetsen en veel aanvullend materiaal. Ook de afsluitende toetsen waren interactieve BB-quizzes.

De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen.

- Methoden van dataverzameling (tools voor on-line survey)
- Onderzoeksofzet
- Verschillende soorten steekproeven
- Meetniveau van variabelen
- Beschrijvende statistiek (centraliteitsmaten, spreidingsmaten, rechte tellingen, grafische weergave van gegevens, correlatie)
- Verklarende statistiek (frequentieverdelingen en kansverdelingen, standaardnormale verdeling en z-scores, chi-kwadraattoets, independent samples t-test)
- Betrouwbaarheid en validiteit
- Steekproefomvang
- Gebruik van SPSS

In januari 2013 en januari 2014 ronden respectievelijk 7 en 6 collega's de cursus af met een toets.

Module 2 betreft een wezenlijk lastiger module waarin een aantal statistische technieken aan bod komen die onderzoekers vaak nodig zullen hebben. We werken met het bekende boek *Introduction to Statistics with SPSS* van de Engelse Psycholoog Andy Field waaruit we de hoofdstukken 7, 8, 9, 10, 12 en 13 behandelen. Van deze hoofdstukken heeft Geer Hoppenbrouwers een uitgebreide Nederlandse samenvatting gemaakt die om

copyrightredenen alleen samen met een exemplaar van het boek wordt uitgereikt, maar die alle relevante stof bevat. Bij de cursus hoort ook een Blackboard-omgeving met veel aanvullend materiaal: opdrachten, gedetailleerde uitwerkingen, een Excel-bestand met implementatie van de formules die Field geeft (o.a. voor de berekening van de effectgroottes). Ook de slides die Mark Pluymaekers bij zijn presentaties gebruikte, zijn daar te vinden, alsmede databestanden van actueel onderzoek waarmee hij de technieken toelichtte. De wekelijkse bijeenkomsten in het kader van deze module worden om en om besteed aan een hoorcollege (uitleg over de te behandelen stof a.d.h.v. slides, door Mark Pluymaekers) en een werkcollege waarin Mark en Geer de uitwerkingen die deelnemers thuis hebben gemaakt, bespreken. Een steeds terugkerend (en door cursisten zeer gewaardeerd) onderdeel in deze opdrachten is dat cursisten, n.a.v. een korte casusbeschrijving moeten aangeven welke van de tot dan toe behandelde technieken voor de betreffende casus in aanmerking komt.

De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen.

- Enkelvoudige en meervoudige regressie
- Logistische regressie
- ANOVA
- Factorial ANOVA
- Repeated Measures Design

In februari 2013 ronden vier docenten deze cursus af met een positief resultaat. Lectoraatsleden Ankie Hoefnagels en Svenja Widdershoven deden de cursus (met goed resultaat) en ontwikkelden een gebruikersmanual voor de vijf technieken die in de cursus worden behandeld.

4.4.2 Onderzoeksmodule voor docenten van de faculteit International Business and Communication

Speciaal voor de docenten van de opleidingen European Studies en Oriëntaalse Talen en Communicatie die afstudeerscripties begeleiden, ontwikkelde het lectoraat een cursus onderzoeksvaardigheden. De cursus bestond uit drie onderdelen, te weten: survey-onderzoek (docent: Geer Hoppenbrouwers), observeren en inhoudsanalyse (docent: Mark Pluymaekers) en interviewen (docent: Ankie Hoefnagels). Deze cursus gaf de betreffende docenten in kort bestek concrete handvatten om de onderzoekende houding van hun studenten te stimuleren en multidisciplinair onderzoek te begeleiden. Ankie Hoefnagels heeft op een studiedag van de opleiding International Business een verkorte versie van het onderdeel 'kwalitatief onderzoek voor business studenten' met de docenten gedeeld.

4.4.3 Onderzoeksvaardigheden docenten Hotel Management School Maastricht

Speciaal voor de docenten van de opleiding Hotel Management die afstudeerprojecten begeleiden hebben Mark Pluymaekers en Armand Odekerken een cursus onderzoeksvaardigheden ontwikkeld en uitgevoerd. In tien wekelijkse sessies werd de onderzoekscyclus van probleemstelling tot rapportage behandeld.

4.4.4 Cursussen gevolgd door lectoraatsleden

Naast het geven van onderzoekscursussen, volgden een aantal lectoraatsleden ook cursussen en colloquia om hun deskundigheid op specifieke terreinen te vergroten. Zo namen Mark Pluymaekers en Svenja Widdershoven met goed gevolg deel aan een online cursus Social Network Analysis. Svenja Widdershoven en Ankie Hoefnagels deden de interne cursus onderzoeksvaardigheden 2. Tot slot woonden Ankie Hoefnagels en Svenja

Widdershoven een aantal colloquia van de Maastricht Business School bij en bezocht Ankie Hoefnagels de bijeenkomst van Flanders Knowledge (consortium van Vlaamse Hogescholen en Universiteiten) over internationale competenties in het hoger onderwijs.

4.4.5 Disseminatie

De lector en de overige leden van het lectoraat verzorgden in de opleidingen presentaties t.b.v. collega's en studenten. Alle leden van het lectoraat maken in hun onderwijswerkzaamheden gebruik van de kennis en vaardigheden die in het lectoraat worden opgedaan.

4.4.6 Promotieonderzoeken

Het onderzoek van Ankie Hoefnagels, 'the role of intercultural competence in intercultural service encounters' maakte in 2013 goede vorderingen. In 2013 voerde Ankie het vierde empirische onderzoek in het kader van haar promotie uit, te weten een survey onderzoek onder hotelreceptionisten met als onderzoeksvragen 'hoe beïnvloeden de interculturele competenties van servicemedewerkers de bevoegenheid en werkgerelateerde houding van deze medewerkers' en 'verminderen interculturele competenties en de steun van de leidinggevende het negatieve effect van emotionele arbeid op bevoegenheid in een internationale werkomgeving?'

Het onderzoek van Svenja Widdershoven 'Emotional contagion in a social media environment' ging van start in september 2012 en is in 2013 verrijkt met twee deelonderzoeken. Eén deelonderzoek betreft het onderzoeken van een real-life twitter storm op sporen van emotional contagion. De vraag hierbij is of er een overdracht van emoties plaatsvindt op Twitter (emotional contagion) en of deze overdracht mede verklaart waarom er steeds meer tweets over een bepaald onderwerp worden

gestuurd (het ontstaan van twitter storms). Dit deelonderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met dr. Mark Pluymaekers, lid van het lectoraat International Relationship Management, Asst. Prof. Paul Sinclair, Universiteit van Regina en Asst. Prof. Haithem Zourrig, Universiteit van Regina. Het tweede deelonderzoek betreft de opzet van een experiment waarbij gekeken wordt of in een gecontroleerde servicesetting emoties via tweets kunnen worden overgebracht en of een verandering in emotionele staat uiteindelijk van invloed is op tevredenheid met de service en het verwachte toekomstige gebruik van de service.

Het lectoraat, de faculteit en promotie-vouchers dragen elk voor 0,2 fte bij aan de financiering van de promotieonderzoeken. De looptijd bedraagt 4,5 jaar. De verantwoordelijkheid ligt bij de lector samen met de promovendi. Deze promotieonderzoeken dragen bij aan de hoofddoelen van het lectoraat doordat ze bijdragen aan kennisontwikkeling. Tevens dragen ze het bij aan het strategische doel van Zuyd Hogeschool aangezien ze de onderzoeksfunctie van de hogeschool versterken.



5

Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg vindt binnen het lectoraat op verschillende manieren plaats vanuit het principe van de PDCA-cyclus. Hieronder volgt een beschrijving van de belangrijkste uitingen van kwaliteitszorg.

5.1 Interne kwaliteitszorg

Wekelijkse bilaterale contacten. Op de donderdag zijn alle lectoraatsleden aanwezig en dat vergroot de cohesie binnen het team aanzienlijk. Op die dag worden activiteiten gepland, krijgen vorm, worden uitgevoerd, geëvalueerd en er wordt bijgestuurd voor het vervolg.

Vergadering met het hele lectoraat een maal per zes weken. Daarin worden verschillende activiteiten besproken. Er wordt een verslag van deze vergaderingen gemaakt met per persoon een aantal actiepunten. Deze actiepunten worden in de eerstvolgende vergadering op effectiviteit geëvalueerd. Zonodig worden nieuwe actiepunten geformuleerd.

Jaarlijkse evaluatiegesprekken door de lector met elk lectoraatslid over de volgende vaste gespreksonderwerpen: evaluatie van in het vorige functioneringsgesprek gestelde doelen; afgeronde en lopende projecten; voorgenomen projecten; invulling van de functie in relatie tot de eisen; persoonlijke ambities en interesses; professionalisering (scholing, congresdeelname) en werkomstandigheden. Tevens wordt gesproken over mogelijke hiaten in kennis en kunde en wordt zonodig een scholingsplan samengesteld. Er wordt een verslag van het gesprek gemaakt dat door lector en betrokkene wordt ondertekend. Tevens rapporteert de lector over het functioneren van het lectoraatslid aan de direct leidinggevende die vanuit de faculteit functionerings- en beoordelingsgesprekken voert.

Curriculumontwikkeling wordt geëvalueerd door bevraging van de bij de ontwikkeling betrokken docenten en de reguliere onderwijs-evaluaties van studenten. Hierbij wordt o.a. aandacht besteed aan de vorm en inhoud van de minor, de cursus, het gastcollege etc., in relatie tot de gestelde doelen, kwaliteitsnormen en evaluatiecriteria. Evaluaties worden tot nu toe nog in beperkte mate expliciet vastgelegd in onze kleinschalige organisatie. Wel worden verbeterpunten expliciet met de lector besproken, doorgevoerd en beoordeeld op effectiviteit en zonodig wederom bijgestuurd.

De jaarplannen en jaarverslagen van het lectoraat die in het kader van de PDCA-cyclus worden besproken met o.a. een lid van het College van Bestuur, de faculteitsdirecteur, lectoraatsleden en de Raad van Advies dragen bij aan het systematisch monitoren en beoordelen van de werkzaamheden van het lectoraat. Op basis van de gesprekken worden doelstellingen en prestatie-indicatoren vastgelegd die zowel vanuit het CvB, faculteit als vanuit het lectoraat worden gemonitord.



5.2 Extern

Kennisproducten worden ter evaluatie aangeboden aan peers en het werkveld als het gaat om presentaties bij bijvoorbeeld seminars en congressen en tijdens het door Zuyd Hogeschool georganiseerde Kennis in Bedrijf-congres.

Daarnaast worden kennisproducten expliciet geëvalueerd als zij worden aangeboden aan vakbladen en wetenschappelijke tijdschriften.

Ook vindt er kwaliteitszorg plaats als producten van projecten worden geëvalueerd samen met kennispartners of betrokken bedrijven, instellingen en overkoepelende organisaties.

Bij de bijeenkomsten met de **Raad van Advies** (tweemaal per jaar) worden de keuze, opzet en uitkomsten van onderzoeks- en onderwijsprojecten besproken en worden deze onder meer getoetst op kwaliteit en relevantie voor het werkveld. Dit gebeurt o.a. op basis van presentaties van lectoraatsleden en bespreking van jaarverslagen en jaarplannen. Tijdens deze vergaderingen wordt tevens nadrukkelijk aandacht besteed aan de adviezen die de leden van de adviesraad hebben voor het lectoraat. Deze hebben betrekking op onderzoeksonderwerpen, het benaderen van met name externe doelgroepen en het inrichten van onderzoek. Deze adviezen worden tijdens de vergaderingen van het lectoraat besproken en zo veel mogelijk opgevolgd. Terugrapportage aan de adviesraad volgt, of tussentijds of in de eerste volgende vergadering.

Tabel 1: Samenvatting overlegstructuur lectoraat

<i>Naam overleg</i>	<i>Minimale freq.</i>	<i>Deelnemers</i>	<i>Verslaglegging</i>
Rapportage CvB dmv jaarplannen en jaarverslagen	1 x per jaar	Lector + vertegenwoordiging CvB	Verslag afspraken door CvB
Adviesraad	2 x per jaar	Lectoraatsleden en adviesraadleden	Verslag vergadering door secretariaat lectoraat
Kenniskring	1 x per 6 weken	Lectoraatsleden	Verslag vergadering door secretariaat lectoraat
Bilateraal	1 x per 4 weken	Lector + lid	-
Functioneringsgesprek	1 x per jaar	Lector + lid	Verslag door lid

José Bloemer**Artikelen**

Bloemer, J., Pluymaekers, M. & Odekerken, A. (2013). The impact of communicative competence on export performance: A relationship management approach. In: M. Thelen & B. Lewandowska-Tomaszczyk (Eds.), *Translation and Meaning Part 9*, 167-176. Maastricht: Universitaire Pers Maastricht.

Berlo, G., J. Bloemer and V. Blazevic. Customer demotion in hierarchical loyalty programs. *The Service Industries Journal*, forthcoming.

Bloemer, J.M.M., Look in the mirror: does it satisfy you when you see what you value? In J. Achterbergh, Y. Benschop, P. Hendriks & A. van de Ven (Eds.), *Op zoek naar het andere. Een liber amicorum voor Hans Doorewaard* (pp. 123-138). Den Haag: Boom Lemma uitgeverij, 2013 p. 123-138.

Hofenk, D., Birgelen, M.J.H. van and J.M.M. Bloemer, Binnenstadservice: innovatie in binnenstedelijke distributie. In R. Kok, H. Lekkerkerk & P. Vermeulen (Eds.), *Versterking voor innovatie. Liber Amicorum voor Ben Dankbaar* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers, 2013, p. 85 – 96.

Aa, Z. van der, Bloemer, J.M.M., Henseler, J. and E. Roemer Customer-Care-CenterQualität – Messung und Nutzung. *Marketing Review St. Gallen*, 2013, 30(3), 16-24.

Wirtz, J., A. den Ambtman, J. Bloemer, C. Horvath, B. Ramaseshan, J. Van De Klundert, Z. Gurdan Canli and J. Kandampully, Managing brand and customer engagement in online brand communities. *Journal of Service Management*, 2013, 4 (3), p.223 – 243.

Manser, K., B. Hillebrand, P. H. Driessen, G.W. Ziggers, and J Bloemer, Activity sets in multi-organizational ecologies: A project-level perspective on sustainable energy innovations. *Technological Forecasting and Social Change*, forthcoming

Kasper, H. and J. Bloemer, Consumer decision making styles as a moderator in the relationship between technology readiness, perceived value and the use of internet banking.

Conference Proceedings

Hoefnagels, A., Odekerken, A. and Bloemer J. (2013), "The effect of the frontline employee's intercultural competence on customer evaluations and behavioral outcomes of an intercultural service encounter", paper presented at EuroCHRIE Annual Conference, Freiburg, October 2013.

Joosten, H., J. Bloemer and B. Hillebrand. More is not always better; The pivotal role of desire for control in affecting service attitudes and behavior. *Frontiers in Services Conference*, Taipeh, July 4-7, 2013.

Kasper, H. and J. Bloemer. Financial behavior of the elderly: the Dutch case. *Frontiers in Services Conference*, Taipeh, July 4-7, 2013.

Sen, H., M. van Birgelen, J. Bloemer and E. de Jong. On the Role of Culture in Establishing Consumer-Brand Relationships, EMAC, Istanbul, June 4-7, 2013.

Hoefnagels, A., J. Bloemer and M. Pluymaekers. The Effect of the Frontline Employee's Intercultural Competence on the Evaluations and Behavioural Outcomes of an Intercultural Service Encounters, EMAC, Istanbul, June 4-7, 2013.

Neghina, C., M. Caniels, J. Bloemer and M. van Birgelen. Value co-creation in service interactions: dimensions and antecedents. *Quis Conference*, Karlstad, June 10-13, 2013.

Ankie Hoefnagels**Artikel**

Bolton, R.N., Parasuraman, A., Hoefnagels, A., Mighels, N., Kabadayi, S., Gruber, T., Komarova Loureiro, Y., Solnet, D. (2013). Understanding Generation Y and their Use of Social Media: a Review and research Agenda. *Journal of Service Management*, 24 (3), 245-267.

Conference proceedings

Hoefnagels, A., J. Bloemer and M. Pluymaekers. 'Intercultural Competence as an antecedent of customers' evaluations of intercultural service encounters', *Proceedings of the Annual EMAC Conference 2013*, Istanbul

Hoefnagels, A., J. Bloemer and M. Pluymaekers. 'Intercultural Competence as an antecedent of customers' evaluations of intercultural service encounters', *Proceedings of the Annual Eurochrie Conference 2013*, Freiburg

Hoefnagels, A., J. Bloemer and M. Pluymaekers. 'Intercultural competence as an antecedent of frontline employees' work engagement and relationship quality', *Proceedings of the Annual Service Management and Science Forum 2013*, Las Vegas

Mark Pluymaekers**Artikelen**

Bloemer, J., Pluymaekers, M. & Odekerken, A. (2013). The impact of communicative competence on export performance: A relationship management approach. In: M. Thelen & B. Lewandowska-Tomaszczyk (Eds.), *Translation and Meaning Part 9*, 167-176. Maastricht: Universitaire Pers Maastricht.

Bloemer, J., Pluymaekers, M. & Odekerken, A. (2013). Trust and affective commitment as energizing forces for export performance. *International Business Review* 22, 363-380.

7

Lezingen en presentaties

José Bloemer

- ETR-onderzoeksdag: organisatie en uitvoering, 19 april
- Gastcollege over relationship management voor Minor Relationship Management HHM, 17 mei
- Organisatie onderzoeksdag Radboud Universiteit, 22 mei
- Presentatie: Frontiers in Services; Taipeh, 4 – 6 juli 2013

Ankie Hoefnagels

- Presentatie: onderzoeksdag Nederlandse Hotelscholen , 14 maart, Breda
- Presentatie: ETR-onderzoeksdag, 19 april, Maastricht
- Presentatie: Research Day Radboud University, 22 mei, Nijmegen
- Presentatie: Service Management and Science Forum, 1-4 augustus, Las Vegas
- Presentatie: Eurochrie Conferentie, 16-19 oktober, Freiburg
- Presentatie: Project 'Global Minds', Interculturele competenties als gereedschap voor studenten, ondernemers en dienstverleners, Adviesraad Lectoraat IRM, 13 november 2013, Maastricht

Geer Hoppenbrouwers

- Gastcollege: "Statistiek met SPSS" t.b.v. minor Relationship Management (HHM), 6 en 13 juni
- Gastcollege: "Statistiek met SPSS" t.b.v.: minor Relationship Management (HHM), 12 en 19 december

Mark Pluymaekers

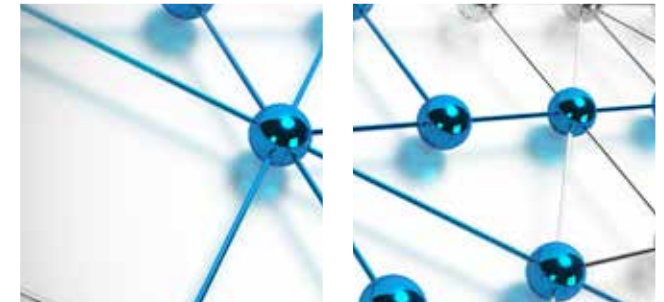
- Presentatie: A time to enjoy or a time to remember? The differential effects of the use of English in advertisements on appreciation and recall by Dutch consumers, The 12th Association for Business Communication (ABC) Asia-Pacific Conference 2013, 15 maart, Kyoto, Japan
- Presentatie: Message Design: hoe maak je je bedrijfscommunicatie evidence-based?, Kennis in Bedrijf, 28 november, Heerlen
- Presentatie: Project Message Design, Adviesraad Lectoraat IRM, 13 november, Maastricht

Victor Verboeket

- Presentatie: Supply Chain Collaboration, Kennis in Bedrijf, 28 november, Heerlen
- Presentatie: Supply Chain Collaboration, Adviesraad Lectoraat IRM, 20 maart, Maastricht

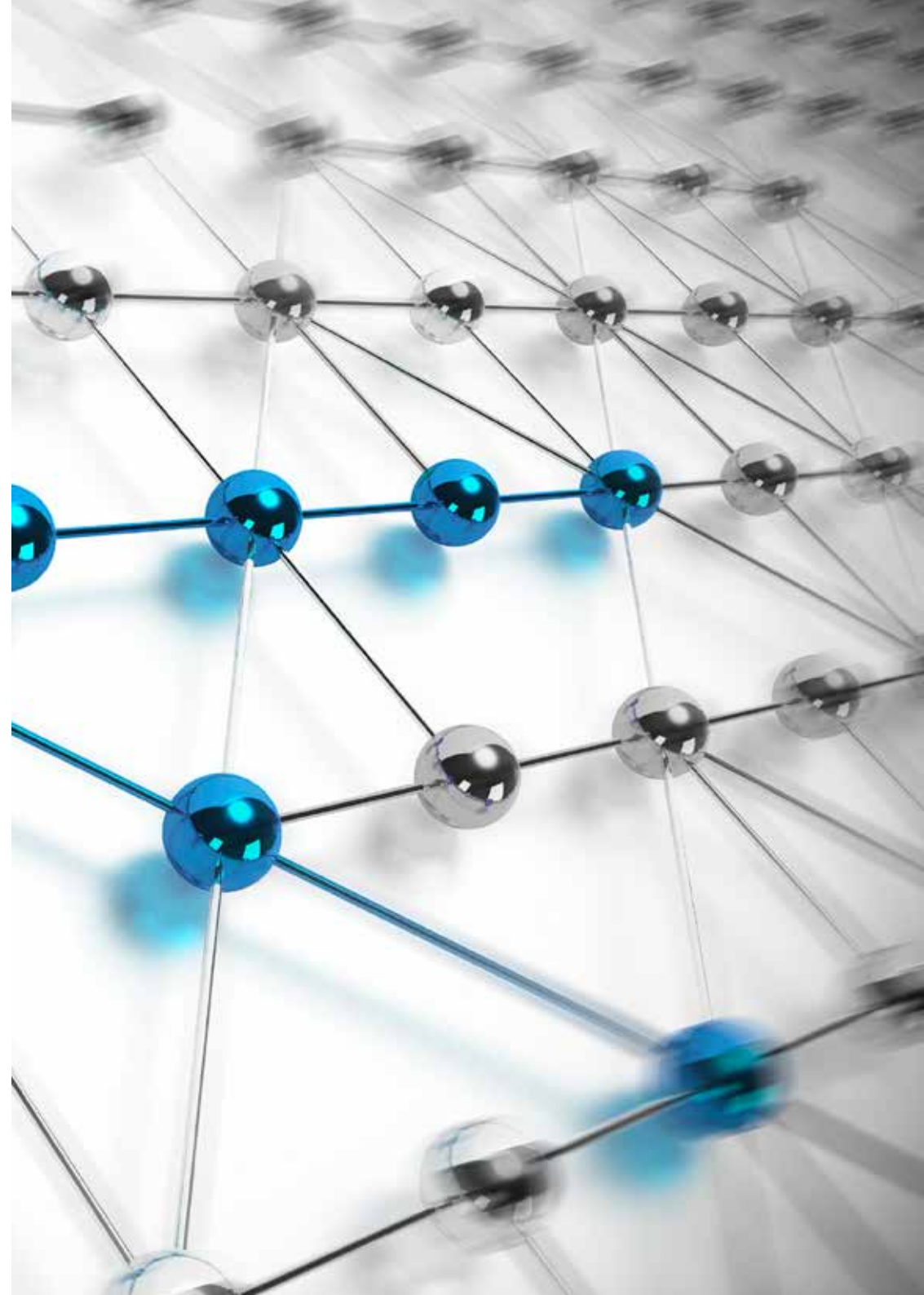
Svenja Widdershoven

- Gastcolleges: 'Minorities and the Media' bij de minor Minorities and Dominant Cultures
- Gastcolleges: Social Media & Content bij de minor 'Professional English'
- Presentatie: 'The effects of emotions and authenticity on perceived service quality in a social media environment' bij de PhD Research day, Radboud Universiteit Nijmegen



José Bloemer in de media

- 5 en 6 januari 2013 De Volkskrant: Consument boft: dezelfde prijs, ondanks hogere BTW.
- Februari 2013 Interview Consumentenbond.
- Maart 2013 Forum VNO-NCW interview: We sparen ons de crisis in p.32- 35.
- 4 maart 2013 Radio 1: Goedemorgen Nederland over invloed mooie weer op uitgaven consumenten.
- 13 april 2013 De Volkskrant: Vertrouwen premier in economie: simsalabim of uitstel van executie?
- 13 april 2013 De Limburger en alle andere kranten van de Wegener Pers: Heb vertrouwen: Het belang van vertrouwen: Vertrouwen is het toverwoord om een einde te maken aan de economische crisis. Maar dat bereik je niet met alleen maar woorden.
- 13 mei 2013 Radio 1 Goedemorgen Nederland over "De beste verkoper van Nederland".
- 25 september 2013 BNR Nieuwsradio over consumentenvertrouwen en autoverkopen.
- 4 oktober 2013 Boerderij Vandaag over het succes van Wakker Dier.
- 14 november 2013 BNR Nieuwsradio over 0.1% groei en de recessie voorbij.
- 14 november 2013 De Telegraaf; Band met de klant.
- 15 november 2013 Volkskrant; Pijn in eigen portemonnee overheerst nog.
- 26 november 2013 Metro; Pak slaag bij rood staan voor televisie.
- 19 december 2013 Volkskrant; Alles beter dan politici die vechten.



9

Ambitie en vooruitblik

10.1 Ambitie

Het is de ambitie van het lectoraat om in 2016:

- Een intern en extern gekend expertisecentrum te zijn waar belanghebbenden *vanuit de Euregio* terecht kunnen met vragen op het gebied van internationaal relatiemanagement, interculturele communicatie en intercultureel management *met name, maar niet uitsluitend, op het terrein van de topsectoren*.
- De praktijkgerichtheid van het onderzoek te vergroten door het onderzoek gericht te laten aansluiten op vragen vanuit de praktijk, door de praktijkgerichtheid tijdens de uitvoering voortdurende te bewaken en bij de afronding expliciet aandacht te besteden aan de formulering en verspreiding van de aanbevelingen voor de praktijk.
- De kwaliteitsverhoging van het onderwijs en dienstverlening aan de maatschappelijke omgeving hand in hand te laten gaan.
- Onderwijs en onderzoek aan de faculteit International Business and Communication voor een belangrijk deel vervlochten te laten zijn.
- De onderzoekscompetenties van lectoraatsmedewerkers nog sterker over te dragen naar het onderwijs.
- Meer docenten en studenten in te zetten bij onderzoek.
- De middelen uit de tweede en derde geldstroom te doen toenemen.

10.2 Vooruitblik: belangrijkste doelen voor 2014/2015

Hieronder staan de belangrijkste doelstellingen van het lectoraat in collegejaar 2014-2015, gerelateerd aan onze vier hoofddoelen: kennisontwikkeling, kennisuitwisseling, curriculumontwikkeling en professionalisering van docenten.

Kennisontwikkeling

- Voortzetting van de onderzoeksprogramma's Global Minds en Message Design, gericht op de ontwikkeling van toepasbare inzichten in internationaal relatiemanagement met bijzondere aandacht voor cultuur en communicatie
- Voortzetting van de onderzoeksprojecten Export Performance, Supply Chain Collaboration en Limburgs Peil
- Afronding van het promotietraject van Ankie Hoefnagels en voortzetting van het promotietraject van Svenja Widdershoven
- Start van een nieuw promotietraject

Kennisuitwisseling

- Schriftelijke en mondelinge disseminatie van onderzoeksresultaten verkregen uit de verschillende onderzoeksprogramma's en -projecten in de vorm van wetenschappelijke publicaties, bijdragen aan vakbladen en congrespresentaties
- Organisatie van seminars voor interne en externe doelgroepen

Curriculumontwikkeling

- Voorbereiding en begeleiding van studentenonderzoek gerelateerd aan Message Design en Global Minds binnen de opleidingen Hotel Management School Maastricht, European Studies en Oriëntaalse Talen en Communicatie
- Ontwikkeling en uitvoering van onderzoekgerelateerde modules binnen de Master Sustainable Entrepreneurship
- Verwerking van onderzoeksresultaten in diverse curriculumonderdelen van opleidingen van de faculteiten International Business and Communication en Hotel and Facility Management

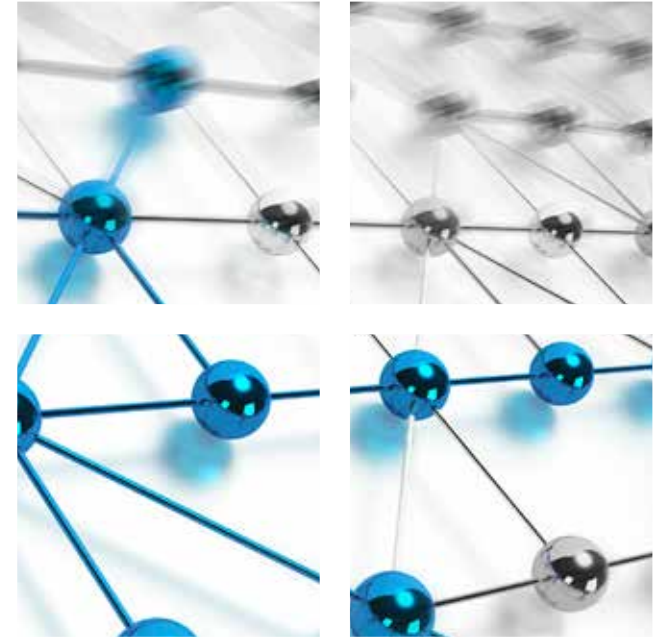
Professionalisering van docenten

- Voortzetting van bestaande cursussen op het gebied van onderzoeksvaardigheden
- Verdere uitbreiding en doorontwikkeling van het cursusaanbod op dit gebied
- Werving van een nieuwe promovendus

Nawoord

Het lectoraat International Relationship Management ziet de toekomst vol vertrouwen tegemoet.

2014 zal een spannend jaar worden waarin een nieuwe lector wordt geworven en een van de lectoraatsleden zal worden benoemd als senior researcher. De kwaliteit van de relatie met de faculteit International Business and Communication was in 2013 uitstekend; we hopen de banden in 2014 verder te versterken. Nu het College van Bestuur van Zuyd extra projectgelden heeft toegekend voor de programma's Global Minds en Message Design, zien we ook inhoudelijk veel mogelijkheden om ons lectoraat intern en extern nog beter op de kaart te zetten. Dit hopen we onder meer te bereiken door intensivering van de samenwerking met de zorgfaculteiten binnen Zuyd (bv. in het kader van Global Minds) en de faculteit Cultuur- en Maatschappijwetenschappen van de Universiteit Maastricht (bv. in het kader van Message Design).



Lijst van gebruikte afkortingen

CM	Commercieel Management
ES	European Studies
FIBC	Faculteit International Business and Communication
Fte	Fulltime Equivalent
HMSM	Hotel Management School Maastricht
IRM	International Relationship Management
ITM	International Trade Management
KHL	Katholieke Hogeschool Leuven
MKB	Midden- en Kleinbedrijf
OTC	Oriëntaalse Talen en Communicatie

Colofon

Auteur Geer Hoppenbrouwers, José Bloemer, Ankie Hoefnagels

Vormgeving Lücker Design

Druk Schrijen-Lippertz, Voerendaal/Stein

© Zuyd 2014

