



Jaarverslag 2015 - 2016

Lectoraat
International Relationship
Management

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Visie, missie en doelstellingen	4
	Visie	4
	Missie	4
	Doelstellingen	5
3.	Inauguratie	6
4.	Personele samenstelling	8
	Leden van het lectoraat	9
5.	Activiteiten in 2015-2016	10
	Beroepspraktijk en maatschappij	10
	Onderwijs en professionalisering van docenten	12
	Kennisontwikkeling	14
5.	Kwaliteitszorg	16
	Raad van Advies	18
6.	Financieel overzicht 2015-2016	20
	Inkomsten	21
	Uitgaven	21
7.	Vooruitblik	22
	Belangrijkste doelen voor 2015-2016	22
	Slotwoord	24

Inleiding

En zo is weer een jaar voorbij. Nadat we als lectoraat in 2014-2015 vooral hadden ingezet op het vergroten van onze output, wilden we – zoals aangekondigd in het vorige jaarverslag – in 2015-2016 ons onderzoek in de programma's Global Minds en Message Design nog beter zichtbaar maken voor de buitenwereld.

Mijn inauguratie in oktober 2015 (zie hoofdstuk 3) was daar natuurlijk een mooie gelegenheid voor, maar er zijn meer successen geboekt. Zo heeft het lectoraat in maart 2016 twee workshops verzorgd tijdens de eerste editie van The Loop Maastricht, een evenement georganiseerd door de Maastrichtse faculteiten van Zuyd. Daarnaast verscheen in mei 2016 een artikel in Dagblad de Limburger over het belang van een global mindset voor afgestudeerde hbo'ers, waarin natuurlijk ook aandacht werd besteed aan het onderzoek van Ankie Hoefnagels.

Gedurende het jaar hebben we weer een nieuw lectoraatslid gevonden in de persoon van Martine Prins, die samen met Armand Odekerken, Geer Hoppenbrouwers en Ankie Hoefnagels hard heeft gewerkt aan de doorontwikkeling van de Global Mind Monitor; een meetinstrument waarmee de interculturele competenties van studenten en professionals voor en na een internationale ervaring in kaart kunnen worden gebracht. Hierbij zijn we als lectoraat in 2015-2016 de samenwerking aangegaan met marktonderzoeksbureau RMI, dat de technische en administratieve 'achterkant' van de monitor gaat hosten en beheren.

Ook binnen Message Design is veel vooruitgang geboekt: de eerste Quick Scan (inmiddels omgedoopt tot 3C) is uitgevoerd, het eerste deelonderzoek binnen het project Post-Editing Machine Translation is afgerond en Svenja Widdershoven heeft in het kader van haar promotie-onderzoek één artikel ingediend bij een wetenschappelijk tijdschrift, één presentatie verzorgd op een congres in Las Vegas en twee nieuwe deelstudies geïnitieerd. Daarnaast is de verbinding van het lectoraat met het Business Intelligence and Smart Services (BISS) Institute geformaliseerd middels een detachering van de lector (0,2 fte) en de werving van een nieuwe promovendus, die in 2016-2017 van start gaat met onderzoek naar het belang van communicatie in gedigitaliseerde dienstverlening.

Kortom, er is weer veel werk verzet. In dit jaarverslag vindt u een compleet overzicht van onze activiteiten in 2015-2016, waarbij we een onderscheid maken tussen bijdragen aan de beroepspraktijk, bijdragen aan het onderwijs en bijdragen aan de wetenschap. Daarnaast bevat dit jaarverslag zoals u gewend bent ook informatie over onze visie en missie, ons kwaliteitszorgsysteem en onze financiën.

Veel leesplezier gewenst!

dr. Mark Pluymaekers
Lector International Relationship Management
Zuyd Hogeschool



Visie

Voor bedrijven en organisaties die opereren in een internationale context, staat of valt succes met de mate waarin ze vruchtbare en langdurige relaties aan kunnen gaan met klanten, leveranciers en andere stakeholders. Vanuit dit besef investeren steeds meer organisaties in systemen voor Customer Relationship Management (CRM) en Supplier Relationship Management (SRM).

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 wanneer die door de fysieke afstand tussen beide partijen relatief schaars zijn. Daarom zijn interculturele, communicatieve en emotionele competenties onmisbaar voor professionals die werkzaam zijn in een internationale context.

Door onderzoek te doen naar de ontwikkeling van deze competenties en hun effect op de kwaliteit van internationale zakenrelaties, wil het lectoraat International Relationship Management uitgroeien tot een internationaal erkende onderzoeksgroep die relevante en actuele kennis ontwikkelt voor studenten, professionals en bedrijven met grensoverschrijdende ambities.

Missie

Het lectoraat International Relationship Management ziet het als zijn missie om de kennis over relatiemanagement in een internationale context verder te ontwikkelen, waarbij bijzondere aandacht wordt besteed aan de rol van culturele diversiteit en communicatie in de interacties tussen organisaties, medewerkers en klanten.

Deze kennisontwikkeling vindt plaats in samenwerkingsverbanden tussen bedrijven en instellingen enerzijds en lectoraatsmedewerkers, docenten en studenten van Zuyd Hogeschool anderzijds.

Als kenniscentrum binnen de faculteit International Business and Communication van Zuyd Hogeschool wil het lectoraat International Relationship Management: (1) studenten aanzetten tot de ontwikkeling van een onderzoekende en relatiegerichte houding, (2) docenten professionaliseren op het gebied van onderzoek en relatiemanagement en (3) het Euregionale bedrijfsleven versterken door praktijkgericht onderzoek te doen en relevante onderzoeksresultaten breed toegankelijk te maken.

Doelstellingen

Een lectoraat binnen het hoger beroeps-onderwijs is in de eerste plaats een onderzoeksinstituut, maar dat betekent niet dat de lectoraatsleden zich louter bezighouden met het verzamelen en analyseren van data. Behalve voor het ontwikkelen van kennis is er ook veel aandacht voor het verspreiden ervan en het verwerken van onderzoeksresultaten in de curricula van verschillende opleidingen van Zuyd. Ten slotte is het een expliciete taak van een lectoraat om bij te dragen aan de professionalisering van het docentencorps. Hieronder worden de vier doelstellingen van ons lectoraat puntsgewijs omschreven en toegelicht:

1. Kennisontwikkeling

- Ontwikkeling van toepasbare inzichten in de rol van culturele diversiteit en communicatie tijdens de interacties tussen organisaties, medewerkers en klanten
- Uitvoering van praktijkgericht onderzoek, waar mogelijk in de vorm van maatwerk ten behoeve van instellingen, bedrijven en overheden
- Uitvoering van fundamenteel-wetenschappelijk onderzoek in de vorm van promotietrajecten
- Ontwikkeling van kennisproducten waarmee verbreding en verdieping kunnen worden gecreëerd binnen bestaande bachelor- en masterprogramma's

2. Kennisuitwisseling

- Uitvoering van kennis- en onderzoeksopdrachten, coaching, consultancy en master classes voor interne en externe opdrachtgevers
- Disseminatie van onderzoeksresultaten in de vorm van publicaties, lezingen en presentaties voor het internationale bedrijfsleven
- Deelname aan internationale congressen, seminars en cursussen om de eigen vergaarde kennis te verspreiden en op de hoogte te blijven van door anderen ontwikkelde nieuwe inzichten

3. Curriculumontwikkeling:

- Verwerking van onderzoeksresultaten in het onderwijsaanbod op bachelor- en masterniveau
- Ontwikkeling van onderwijs op het gebied van onderzoeksvaardigheden voor verschillende bachelor- en masterprogramma's van Zuyd

4. Professionalisering van docenten

- Verzorging van cursussen op het gebied van onderzoeksvaardigheden voor docenten
- Participatie van docenten in onderzoeksprojecten van het lectoraat
- Disseminatie van onderzoeksresultaten richting docenten

3

Inauguratie

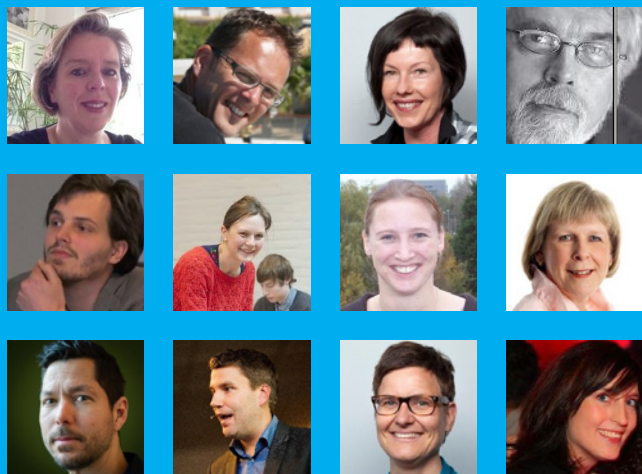
Op 9 oktober 2015 werd Mark Pluymaekers geïnaugureerd tot lector International Relationship Management tijdens een feestelijke bijeenkomst in de Spronckzaal van de Hotel Management School Maastricht

Tijdens die middag sprak Mark niet alleen zijn rede uit, maar werden de bezoekers ook getraakteerd op een – in scène gezette – ‘clash of cultures’ tussen de bezoekers van een academische plechtigheid aan de ene kant en de feestvierende leden van carnavalsvereniging De Nondejukes aan de andere kant. Vervolgens lichtten Jacqueline Tanghe en Svenja Widdershoven toe hoe wij als lectoraat onderzoek doen naar de rol van communicatie in dit soort interculturele situaties. Na afloop van de rede verrichte dr. Kitty Kwakman, portefeuillehouder onderzoek van het College van Bestuur van Zuyd, de officiële inauguratie door Mark de lectorenspeeld van Zuyd op te spelden.



4

Personele samenstelling



Leden van het lectoraat

Van boven naar beneden en van links naar rechts:
Ankie Hoefnagels, Armand Odekerken, Barbara Piškur,
Geer Hoppenbrouwers, Gys-Walt van Egdome,
Hilde Hanegreefs, Jacqueline Tanghe, José Bloemer,
Luis Alfredo Pérez Salazar, Mark Pluymaekers,
Martine Prins, Svenja Widdershoven

Leden van het lectoraat

<i>Lid / Datum van toetreding</i>	<i>Rol</i>	<i>Faculteit</i>	<i>Aanstellings- omvang</i>
dr. Mark Pluymaekers 1 februari 2009	Lector Programmaleider <i>Message Design</i>	FIBC	0,6 FTE
dr. Ankie Hoefnagels 1 maart 2009	Senior-onderzoeker Programmaleider <i>Global Minds</i>	HFM	0,4 FTE
prof. dr. José Bloemer 1 mei 2008	Promotor / co-lector	FIBC	0,1 FTE
drs. Geer Hoppenbrouwers 1 februari 2009	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	FIBC	0,3 FTE
ing. Armand Odekerken MBA 1 september 2009	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	HFM	0,2 FTE
dr. Jacqueline Tanghe 1 maart 2014	Programmaleider <i>Research Skills</i>	FIBC	0,2 FTE
drs. Svenja Widdershoven 1 september 2011	Promovenda <i>Emotional contagion in a social media context</i>	FIBC	0,6 FTE
dr. Hilde Hanegreefs 1 september 2014	Projectmedewerker <i>Message Design</i>	HFM	0,2 FTE
dr. Gys-Walt van Egdome 1 februari 2015	Projectmedewerker <i>Message Design</i>	FIBC	0,2 FTE
dr. Luis Alfredo Pérez Salazar 1 februari 2015	Projectmedewerker <i>Message Design</i>	FIBC	0,2 FTE
Martine Prins MA 16 november 2015	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	FIBC	0,2 FTE
dr. Barbara Piškur 1 februari 2015	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	APCZ	0,1 FTE
Leila Medjadji 1 september 2014	Office Management	FIBC	
Totaal			3,3 FTE

Beroepspraktijk en maatschappij

Lectoraten zijn in het leven geroepen om praktijkgericht onderzoek te doen: onderzoek dat niet alleen bijdraagt aan de wetenschappelijke kennis over een bepaald onderwerp, maar ook concrete aanknopingspunten biedt voor het versterken en verbeteren van de beroepspraktijk. Om die doelstelling te kunnen realiseren, is het van belang om bedrijven en andere instellingen actief te betrekken bij het onderzoek.

Het lectoraat IRM doet dit al enkele jaren door in samenwerking met de Hotel Management School Maastricht projecten op te zetten waarin studenten voor een hotel of andersoortige organisatie een adviesrapport schrijven op basis van gedegen onderzoek op een thema dat ook voor het lectoraat relevant is. In 2015-2016 hebben er weer twee van dergelijke projecten plaatsgevonden.

In de periode september 2015 – januari 2016 hebben vijf studenten onder begeleiding van Hilde Hanegreefs en Armand Odekerken een zogenaamde Quick Scan uitgevoerd voor het Zuyderland-ziekenhuis. Tijdens dit project hebben ze gekeken naar de kwaliteit van de geschreven nieuwsberichten op het intranet van het nieuwe fusieziekenhuis, en nagedacht over mogelijkheden om de nieuwe organisatorische waarden daarin duidelijker naar voren te laten komen. De effectiviteit van de voorgestelde strategieën hebben ze vervolgens getest in een experiment onder medewerkers van het ziekenhuis. Zodoende konden ze gegronde schrijfadviezen geven voor de medewerkers van Zuyderland die nieuwsberichten aanleveren voor het intranet.

In de periode februari 2016 – juli 2016 hebben vijf andere studenten voor Sheraton Brussels onderzoek gedaan naar het belang van 'extra-role behaviour' en communicatieve vaardigheden bij hotelmedewerkers op het moment dat er sprake is van fouten of tegenvallers in de dienstverlening. Hierbij hebben zij voortgeborduurd op onderzoek van drie eerdere projectgroepen. De onderzoekresultaten hebben ze vervolgens vertaald in concrete aanbevelingen om de kwaliteit van communicatie in dit soort situaties te verbeteren en medewerkers aan te sporen daarin zelf initiatief te nemen.

De uitkomsten van dit soort projecten zijn natuurlijk vooral interessant voor de opdrachtgevers en wellicht minder voor het grote publiek. Daarom proberen we ook elk jaar middels een aantal vakpublicaties en presentaties voor professionals ons onderzoek en de implicaties ervan onder de aandacht te brengen. Hieronder staan alle publicaties en mondelinge bijdragen in 2015-2016.

Publicaties

mei 2016	Artikel over de global mindset in Dagblad de Limburger
----------	--

Lezingen en gastcolleges voor professionals

13-11-2015	Gastcollege over Cross-Cultural Management bij de professionele master Facility and Real Estate Management (Ankie Hoefnagels)
26-11-2015	Presentatie over Overtuigend Presenteren voor de Young Professionals uit het Smart Services-netwerk (Mark Pluymaekers)
18-03-2016	Workshop over Storytelling tijdens The Loop Maastricht (Luis Alfredo Pérez, Mark Pluymaekers)
18-03-2016	Workshop over de Global Mind Monitor tijdens The Loop Maastricht (Ankie Hoefnagels, Geer Hoppenbrouwers, Armand Odekerken, Martine Prins)
03-06-2016	Presentatie over vertaling als dienstverlening tijdens Studiedag Sociaal Netwerk Gent Vertaalt (Gys-Walt van Egdom)

Onderwijs en professionalisering van docenten

Alle onderzoekers van het lectoraat, inclusief de lector, zijn nauw betrokken bij het onderwijs in hun faculteiten. Daardoor is het niet meer dan logisch dat zij een stevige bijdrage leveren aan de verdere verbetering van de communicatieve, interculturele en onderzoekscompetenties van zowel studenten als docenten.

In sommige gevallen bestaat die bijdrage uit het verzorgen van een volledige cursus over onderzoek of een thema waar we als lectoraat onderzoek naar doen. Zo hebben Geer Hoppenbrouwers en Mark Pluymaekers in 2015-2016 de cursus Kwantitatief Onderzoek met SPSS II verzorgd voor twee collega-docenten van de faculteit Commercieel en Financieel Management. Ankie Hoefnagels ging – in navolging van Jacqueline Tanghe en Mark Pluymaekers vorig jaar – in september 2015 naar Rusland om de studenten van de TEMPUS-master Sustainable Entrepreneurship deelgenoot te maken van haar expertise op het gebied van Cross-Cultural Management.

Ook het vermelden waard is onze bijdrage aan de professionele Zuydmaster Personal Leadership in Innovation and Change (PLIC). Binnen de PLIC-module Science Orientation heeft het lectoraat in 2015-2016 vier workshops verzorgd op het gebied van onderzoeksvaardigheden. Aanleiding voor de ontwikkeling van deze workshops was de constatering van het opleidingsmanagement dat veel scriptiestudenten van deze opleiding vertraging oplopen bij het afronden van hun studie omdat ze zich niet voldoende toegerust voelen op het gebied van onderzoeksmethodologie. De workshops duurden elk

een hele dag en hadden betrekking op de volgende thema's: (1) De basis van praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek, (2) Onderzoeksontwerp: bewust kiezen voor passende methoden en technieken, (3) Innovatieve onderzoeksmethodes en (4) Analyse van onderzoeksgegevens en rapportage. Ze bestonden uit een combinatie van hoorcolleges, praktische opdrachten, groepsdiscussies en reflectie-opdrachten.

Om de ontwikkeling van interculturele competenties bij studenten te bevorderen, hebben we binnen ons Global Minds-programma twee tools ontwikkeld: de Global Mind Monitor en de Global Mind Blog. Van de eerste tool maakten dit jaar niet minder dan 900 studenten van Zuyd gebruik; zij kregen na afloop van hun internationale studie-ervaring een persoonlijk rapport waarin hun ontwikkeling op intercultureel gebied wordt beschreven. Ook zijn in 2015-2016 de eerste studenten van Hotel Management School Maastricht begonnen met bloggen over hun ervaringen tijdens de buitenlandstage. Deze blogs willen we in 2016-2017 verder gaan analyseren om inzicht te krijgen in de talige uitingsvormen van verschillende niveau's van interculturele competentie.

Verder laten we bij het lectoraat ieder jaar studenten van verschillende opleidingen participeren in onze onderzoeksprojecten, zodat ze zich onder goede begeleiding verder kunnen bekwamen in het doen van onderzoek. In 2015-2016 waren dat:

- **10 studenten van de Hotel Management School Maastricht**, die participeerden in de projecten zoals hierboven beschreven in de sectie *Beroepspraktijk en maatschappij*.
- **4 studenten van European Studies**, van wie er twee participeerden in het promotie-onderzoek van Svenja Widdershoven en twee in de onderzoekslijn over storytelling van Luis Alfredo Pérez.

- **74 studenten van European Studies en OTC**, die participeerden in een onderzoek dat Jacqueline Tanghe en Mark Pluymaekers hebben opgezet in samenwerking met ITEM, het Institute for Transnational and Euregional cross-border cooperation and Mobility van de Universiteit Maastricht.

Naast de hierboven beschreven activiteiten verzorgen de leden van het lectoraat regelmatig gastcolleges, workshops over andere sessies voor studenten en docenten. Hieronder staat het volledige overzicht voor 2015-2016.

Cursussen, gastcolleges en workshops voor studenten en docenten

13-10-2015	Pitch-sessie voor de scriptiestudenten van European Studies (Luis Alfredo Pérez, Mark Pluymaekers, Jacqueline Tanghe, Svenja Widdershoven)
03-11-2015	Sessie over het stroomlijnen van de interculturele leerlijn bij de opleiding International Business (Ankie Hoefnagels)
15-12-2015	Gastcollege over sociale media bij de minor Professional English (Svenja Widdershoven)
16-12-2015	Gastcollege over Global Minds tijdens een symposium over internationalisering bij Facility Management (Ankie Hoefnagels)
04-01-2016	Gastcollege over sociale media bij de minor Public Affairs and Lobbying (Svenja Widdershoven)
29-01-2016	Gastcollege over interculturele communicatie bij Financieel Management (Mark Pluymaekers)
03-02-2016	Sessie over optimalisering van de beoordelingsrubric voor afstudeerscripties bij International Business (Mark Pluymaekers)
04-02-2016	Workshop over blogging via het Curious People-platform voor docenten van de Hotel Management School Maastricht (Ankie Hoefnagels)
18-02-2016	Informatiesessie over Global Minds voor het docentenberaad van Zuyd (Ankie Hoefnagels)
15-03-2016	Organisatie van een evenement over literair vertalen in samenwerking met Martin de Haan voor studenten en docenten van verschillende vertaalopleidingen in Nederland en België (Gys-Walt van Egdom)
21-04-2016	Workshop over blogging via het Curious People-platform tijdens het HBO-jaarcongres (Ankie Hoefnagels)
18-05-2016	Gastcollege over Satisfaction, Delight en Loyalty voor studenten van de Zuydminor Creating Customer Delight (Armand Odekerken)
19-05-2016	Gastcollege over Customer Intimacy voor studenten van de Zuydminor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)
19-05-2016	Gastcollege over Social Media voor studenten van de Zuydminor Creating Customer Delight (Svenja Widdershoven)

Wetenschap

Voor een lectoraat in het hbo is het niet altijd makkelijk om naast de beroepspraktijk en het onderwijs ook de wetenschap te bedienen met nieuwe inzichten. Bij het lectoraat IRM hechten we hier echter grote waarde aan, enerzijds omdat we ons op deze manier ook internationaal kunnen profileren en anderzijds omdat we via peer review bruikbare feedback krijgen om ons onderzoek verder te verbeteren.

Dat onze wetenschappelijke inbreng gewaardeerd wordt, blijkt onder meer uit de Citation of Excellence die Ankie Hoefnagels in het voorjaar van 2016 ontving van Emerald Group Publishing voor haar bijdrage aan het veel geciteerde en invloedrijke paper *Understanding Generation Y and their use of social media*.

Alle academische publicaties en presentaties uit 2015-2016 staan in het overzicht hieronder.

Wetenschappelijke publicaties

Pluymaekers (2015). <i>Intimacy across borders: New competencies and strategies for international relationship management</i> . Inaugurele rede, Zuyd Hogeschool.
Meijer, Keizer, Odekerken & Hoefnagels (2015). Intercultural Competence, Global Citizenship or Cosmopolitanism? No Tower of Babel if Hospitality Educators join forces. <i>Proceedings of EuroCHRIE 2015</i> .
Pluymaekers et al. (2015). Adding power to empowerment: The importance of personalisation and interactional justice during service recovery. <i>Proceedings of EuroCHRIE 2015</i> .
Widdershoven, Bloemer & Pluymaekers (2016). Emotional Contagion through the Use of Emoticons in Service Interactions via Twitter. <i>Proceedings of the AMA Winter Conference 2016</i> .
Hanegreefs (2015). La capacidad de 'perspectivación' de la pasiva con verse. <i>Verba</i> 42, p. 9 – 32.
Hanegreefs & González Melón (2015). Communicative effects of the discourse markers mira and a ver: divergence versus convergence. In: Cornillie et al. (Eds), <i>Spanish in context: Ways of encoding attention to the interlocutor in contemporary spoken Spanish</i> . Amsterdam: John Benjamins.
Thelen, Van Egdom, Verbeeck, Bogucki & Lewandowska-Tomaszczyk (2016). <i>Translation and Meaning. New Series, Volume 1</i> . Frankfurt am Main: Peter Lang.
Van Egdom (2016). On 'general' and specialized texts in translation training. In: Thelen et al. (Eds), <i>Translation and Meaning. New Series, Volume 1</i> , pp. 143-154. Frankfurt am Main: Peter Lang.
Van Egdom (2016). In Search of a Self. Empowerment at the Crossroads of Translation Ethics and Translation Didactics. In: Thelen et al. (Eds), <i>Translation and Meaning. New Series, Volume 2</i> , pp. 157-172. Frankfurt am Main: Peter Lang.



Ankie Hoefnagels in actie tijdens EuroCHRIE 2015 in Manchester



Hilde Hanegreefs net voor haar presentatie in Kaapstad op 8 januari 2016.

Presentaties op wetenschappelijke congressen

04-09-2015	Interpreting Practice-based Assessment of Post-edited Machine Translations as a Means to Redesigning Curricular Content. Presentatie tijdens New Perspectives on Assessment in Translator Training, Westminster (Gys-Walt van Egdom)
18-09-2015	Translator in Search of a Self (Concept). Presentatie tijdens Maastricht – Lodz Duo Colloquium, Maastricht (Gys-Walt van Egdom)
16-10-2015	Intercultural Competence, Global Citizenship or Cosmopolitanism? No Tower of Babel if Hospitality Educators Join Forces. Presentatie tijdens EuroCHRIE 2015, Manchester (Ankie Hoefnagels, Armand Odekerken)
17-10-2015	Adding power to empowerment: The importance of personalisation and interactional justice during service delivery and recovery. Presentatie tijdens EuroCHRIE 2015, Manchester (Mark Pluymaekers)
13-11-2015	Vertaling Anno Nooit: Opleiden in de 21e eeuw. Presentatie tijdens Universitaire Vertaal- en Terminologiedag 2015, Wageningen (Gys-Walt van Egdom)
08-01-2016	The Quick Scan: An empirical analysis of written professional communication. Presentatie tijdens ABC Conference, Kaapstad (Hilde Hanegreefs, Mark Pluymaekers)
22-02-2016	Emotional Contagion through the Use of Emoticons in Service Interactions via Twitter. Presentatie tijdens AMA Winter Conference, Las Vegas (Svenja Widdershoven)
19-06-2016	Emotional competence, rapport and loyalty: The mediating role of service failure severity. Posterpresentatie tijdens SERVSIQ 2016, Maastricht (Mark Pluymaekers)

Onderzoeksresultaten zijn alleen bruikbaar in de praktijk als ze op een methodologisch verantwoorde manier tot stand zijn gekomen. Om kwalitatief hoogwaardig onderzoek te doen, is het in de visie van IRM noodzakelijk om:

1. ervaren, goed gekwalificeerde onderzoekers in te zetten
2. onderzoeksideeën en -resultaten systematisch te delen met elkaar en met de buitenwereld
3. regelmatig te reflecteren op de voortgang van onderzoeksprogramma's en -projecten en waar nodig maatregelen te nemen om hun voortgang te versnellen

Ondanks dat de meeste onderzoekers van IRM hun **bekwaamheid** in onderzoek al hebben aangetoond door een PhD te behalen of door meerdere jaren professioneel met onderzoek bezig te zijn, is het altijd mogelijk om bij te leren. In 2015-2016 maakten weer meerdere lectoraatsleden gebruik van de mogelijkheid om een congres te bezoeken (zie ook het overzicht met congrespresentaties in het vorige hoofdstuk) of een cursus te volgen op het gebied van methodologie of statistiek. Op de foto's hiernaast ziet u Svenja Widdershoven en Geer Hoppenbrouwers, die in juni 2016 hebben deelgenomen aan respectievelijk een workshop over Partial

Least Squares en een workshop over de programmeertaal R tijdens SERVSIG 2016 in Maastricht.

Peer review passen we bij het lectoraat niet alleen toe door ons onderzoek te presenteren voor collega-onderzoekers uit de hele wereld en de leden van onze Adviesraad, maar ook door altijd met meerdere onderzoekers aan een project te werken en de hulp van andere lectoraatsleden in te schakelen als we tijdens een project tegen bepaalde problemen aanlopen.



Bij het reflecteren op de voortgang van projecten en programma's passen we de **PDCA-systematiek** toe. Hierbij gebruiken we de volgende instrumenten:

- **Wekelijkse bilaterale contacten**, met name op de donderdag en vrijdag, wanneer de lectoraatsleden aanwezig zijn in de lectoraatskamer en worden begeleid bij hun activiteiten door de lector of programmaleider. Activiteiten worden gepland, krijgen vorm, worden uitgevoerd, geëvalueerd en er wordt bijgestuurd voor het vervolg.
- **Lectoraatsvergaderingen**, een maal per zes weken. Daarin wordt – naast de stand van zaken bij verschillende projecten en programma's – minstens één lopend project diepgaand besproken. Van deze vergadering wordt een verslag gemaakt met per persoon een aantal actiepunten. Deze actiepunten worden in de eerst volgende vergadering op effectiviteit geëvalueerd. Zonodig worden nieuwe actiepunten geformuleerd.
- **Jaargesprekken** tussen de lector en elk individueel lectoraatslid in de periode januari-februari. Er wordt gesproken over de tijdens het vorige jaargesprek gestelde

doelen, gerealiseerde output, afgeronde en lopende projecten, voorgenomen projecten, invulling van de functie in relatie tot de eisen, persoonlijke ambities en interesses, deskundigheids-bevordering en werkomstandigheden. Er wordt een verslag van het gesprek gemaakt dat door lector en betrokkene wordt ondertekend. Tevens rapporteert de lector (indien gevraagd) over het functioneren van het lectoraatslid aan de direct leidinggevende die vanuit de faculteit de functionerings- en beoordelingsgesprekken voert.

- **Jaarplannen en jaarverslagen** van het lectoraat. Deze worden opgesteld door de lector en vervolgens besproken met de faculteitsdirecteur en het facultair managementteam, de lectoraatsleden en de Raad van Advies. Zo dragen ze 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.



Raad van Advies

Bij de bijeenkomsten met de Raad van Advies (tweemaal per jaar) worden de keuze, opzet en uitkomsten van lectoraatsprojecten getoetst op kwaliteit en relevantie voor het werkveld. Dit gebeurt doorgaans op basis van presentaties door lectoraatsleden. 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 onderzoeks-onderwerpen, het benaderen van externe doelgroepen en het inrichten van onderzoek. Deze adviezen worden tijdens de eerstvolgende lectoraatsvergadering besproken en zo veel mogelijk opgevolgd. Terugrapportage aan de Adviesraad volgt tussentijds of tijdens de eerste volgende vergadering.

In 2015-2016 is besloten om de Adviesraad op een dusdanige manier in te richten dat deze zowel meerwaarde kan hebben voor IRM als voor het zusterlectoraat International Trade Management (ITM). De zittende leden van de Raad zijn uitgenodigd om na te denken over mogelijke nieuwe leden met expertise en een netwerk op terreinen die ook voor ITM relevant zijn. Hierbij was het van belang dat de samenstelling van de Raad een goede afspiegeling zou blijven van de externe partijen waarmee de lectoraten contacten onderhouden: het bedrijfsleven, de academische wereld en (semi-) overheidsorganisaties. Net voor de zomer zijn drie nieuwe leden benaderd, die hebben toegezegd om met ingang van 2016-2017 toe te treden tot de Raad. In het volgende jaarverslag stellen wij de Raad in haar nieuwe samenstelling aan u voor.

In 2015-2016 kwam de Adviesraad zoals gebruikelijk tweemaal bijeen: op 18 november 2015 in Hotel Beaumont en op 23 maart 2016 bij de Hotel Management School Maastricht.



Raad van advies

Naam	Bedrijf / instelling, functie, achtergrond
Ir. Ad van Ginneken	Kamer van Koophandel; Adviseur MKB
Dr. Jimme Keizer	Zuyd Hogeschool; Lector Innovatief Ondernemen
Prof. Dr. Margot van Mulken	Radboud Universiteit Nijmegen; Hoogleraar Bedrijfscommunicatie Letteren
Drs. Frank van Lissum	Provincie Limburg; Programmamanager Innoveren in Limburg
Ed Rohof	Bovil DDB; Directeur communicatiebureau
Prof. Dr. 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



Inkomsten

1. Inkomsten 1ste geldstroom	€ 208.000
2. Inkomsten 2de geldstroom	€ 12.000
3. Inkomsten 3de geldstroom	€ 8.000
4. Inkomsten interne beleidsmiddelen	€ 149.000

Totaal 1 t/m 4 € 377.000

Uitgaven

1. Uitgaven personele lasten	€ 312.000
2. Uitgaven beheerslasten (incl. deskundigheidsbevordering)	€ 45.000

Totaal 1 t/m 2 € 357.000

Belangrijkste doelen voor 2016-2017

In het jaarplan dat we in het voorjaar van 2016 hebben opgesteld staan onze belangrijkste doelen voor 2016-2017. Hieronder zetten we ze voor u op een rijtje:

1. Een succesvolle visitatie in het voorjaar van 2017

Conform het Brancheprotocol Kwaliteitszorg Onderzoek (BKO) 2016-2022 wordt elk lectoraat aan een hogeschool minstens één keer per zes jaar gevisiteerd door een onafhankelijke externe visitatie-commissie. Het lectoraat wordt dan beoordeeld op vijf standaarden: (1) de kwaliteit van het onderzoeksprofiel en -programma, (2) de mate waarin de organisatie en de personele inzet de realisatie van het profiel mogelijk maken, (3) de mate waarin het onderzoek voldoet aan de kwaliteitseisen zoals die worden gesteld in het vakgebied, (4) de impact van het lectoraat op onderwijs, beroepspraktijk en kennisontwikkeling, en (5) de kwaliteitszorgsystematiek van het lectoraat. In het beoordelingsrapport onderbouwt de commissie haar oordelen op de verschillende standaarden en doet zij aanbevelingen voor verdere verbetering, die vervolgens door de lector moeten worden verwerkt in een nieuw lectoraatsplan. IRM werd de vorige keer gevisiteerd in 2012; met de aanbevelingen van toen is het lectoraat in de tussentijd flink aan de slag gegaan. Daarom zien wij de uitkomsten van de komende visitatie met vertrouwen tegemoet.

2. Valorisatie van onze kennistools en acquisitie van externe financiering

Zowel de Global Mind Monitor als 3C (voorheen Quick Scan) zijn inmiddels zo ver doorontwikkeld, dat het mogelijk moet zijn om in 2016-2017 hiermee de eerste inkomsten te genereren voor het lectoraat. Daarnaast oriënteren wij ons op andere mogelijke bronnen van financiering, zoals de KIEM 21st Century Skills-regeling van SIA-RAAK, Interreg VA en COST. Ten slotte zoekt het lectoraat de samenwerking op met andere internationaliseringslectoraten in Nederland, om op termijn gezamenlijk subsidievoorstellen te kunnen indienen bij EP-Nuffic en het National Regieorgaan Onderwijs-onderzoek.

3. Een sterkere verbinding met de zwaartepunten van Zuyd

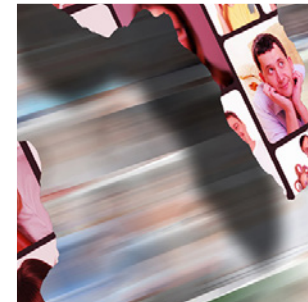
Het lectoraat heeft ervoor gekozen om vooral verbinding te zoeken met het zwaartepunt Innovatieve Zorg en Technologie en de ontwikkelingen rondom Business Intelligence en Smart Services (BISS). Deze verbindingen liggen naar onze mening het meest voor de hand omdat (1) onze expertise zich vooral toespitst op 'zachte factoren' zoals interculturele en communicatieve vaardigheden, waarvan valt te verwachten

dat ze in de zorg een grotere rol spelen dan in sectoren als bouw en chemie en (2) ons onderzoek vooral betrekking heeft op de sector dienstverlening, die als gevolg van digitalisering de komende jaren ingrijpend zal veranderen.

In september 2016 is Michelle van Pinxteren (promovenda namens IRM bij BISS) gestart met haar onderzoek naar Customer Interfaces in Smart Services. Ook Mark Pluymaekers zal één dag in de week actief zijn voor BISS als wetenschappelijk medewerker. Binnen Innovatieve Zorg en Technologie heeft het KennisAs-programma LIME (Limburg Meet) onze bijzondere aandacht; ook daar hopen we in 2016-2017 een concrete verbinding mee te leggen.

4. Afronding van het promotie-onderzoek van Svenja Widdershoven

Gezien de voortgang die in 2015-2016 is geboekt, is het realistisch om te veronderstellen dat Svenja Widdershoven haar proefschrift zal afronden in 2016-2017. Als dat lukt, wordt zij na Ankie Hoefnagels de tweede promovenda die binnen het lectoraat haar doctorstitel behaalt.



Slotwoord

Ik hoop dat dit jaarverslag u een duidelijk beeld heeft gegeven van wat wij als lectoraat in 2015-2016 hebben bewerkstelligd. Het was – vanuit ons perspectief in ieder geval – opnieuw een productief en enerverend jaar. Mocht u naar aanleiding van dit verslag vragen, opmerkingen of suggesties hebben, dan horen wij dat natuurlijk graag. Een lectoraat kan immers alleen floreren met voldoende input en betrokkenheid van 'buiten', dus daar nemen we met alle plezier de tijd voor. Kom gerust langs om te bespreken wat we als lectoraat IRM voor u kunnen betekenen.

Mark Pluymaekers



Lectoraat International Relationship Management
Zuyd Hogeschool
Brusselseweg 150
6217 HB Maastricht

Colofon

Auteurs Mark Pluymaekers en Ankie Hoefnagels
Vormgeving Lückert Design

© Zuyd 2017