

The background of the cover is a complex, abstract composition of overlapping, semi-transparent geometric shapes and lines. These elements are primarily in shades of blue, green, yellow, and orange, creating a sense of dynamic movement and depth. The shapes include rectangles, triangles, and irregular polygons, some of which are outlined with thin lines of the same or contrasting colors. The overall effect is a modern, artistic design that suggests a network or a multi-dimensional space.

Jaarverslag 2014 - 2015

Lectoraat
International Relationship
Management

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Visie, missie en doelstellingen	4
	Visie	4
	Missie	4
	Doelstellingen	5
3.	Personele samenstelling	6
	Leden van het lectoraat	7
4.	Activiteiten in 2014-2015	8
	Beroepspraktijk en maatschappij	8
	Onderwijs en professionalisering van docenten	11
	Kennisontwikkeling	14
5.	Deskundigheidsbevordering en kwaliteitszorg	16
	Raad van Advies	18
6.	Financieel overzicht 2014-2015	20
	Inkomsten	21
	Uitgaven	21
7.	Vooruitblik	22
	Belangrijkste doelen voor 2015-2016	22
	Slotwoord	24

Inleiding

Op 1 september 2014 begon ik aan mijn vierjarige aanstelling als lector International Relationship Management. Een grote uitdaging, waarin ik mag voortbouwen op de gezonde basis die José Bloemer in de periode 2008-2014 voor het lectoraat had gelegd.

Op hetzelfde moment trad ook Hilde Hanegreefs, docente Spaans bij de Hotel Management School Maastricht, toe tot het lectoraat. Gedurende het jaar volgden meer versterkingen: Gys-Walt van Egdom van de Vertaalacademie, Luis Alfredo Perez Salazar van European Studies en Barbara Piškur van het lectoraat Autonomie en Participatie van Chronisch Zieken. Stuk voor stuk ervaren onderzoekers met specifieke kennis en vaardigheden die complementair waren aan die van de zittende leden van het lectoraat. Op deze manier werd de onderzoekscapaciteit van het lectoraat sterk uitgebreid en konden de banden met de verschillende opleidingen waar wij als lectoraat mee samenwerken verder worden versterkt.

Een andere belangrijke ontwikkeling was de start van ons zusterlectoraat International Trade Management onder de leiding van kwartiermaker Mohammed Khalil. Gedurende het jaar kregen de onderzoekslijnen van dit nieuwe lectoraat steeds meer vorm, waarbij ook veel afstemming plaatsvond met ons lectoraat om de basis te leggen voor synergie in de toekomst.

Voor de rest stond dit jaar in het teken van de verdere uitrol van onze twee voornaamste onderzoeksprogramma's: Global Minds, gecoördineerd door Ankie Hoefnagels, die in december 2014 ook nog eens promoveerde, en Message Design, gecoördineerd door mijzelf.

In dit jaarverslag krijgt u een compleet overzicht van onze activiteiten in 2014-2015. We laten zien aan welke projecten werd gewerkt en hoe wij ons onderzoek vertaalden in concrete output richting het bedrijfsleven, het onderwijs en de academische wereld. Daarnaast staan we stil bij onderwerpen als deskundigheidsbevordering, kwaliteitszorg en financiën. Als eerste brengen we echter onze visie, missie en doelstellingen nogmaals onder uw aandacht.

Veel leesplezier gewenst!
dr. Mark Pluymaekers



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 erkend kenniscentrum 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 lectoraats-medewerkers, 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

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 Perez Salazar, Mark Pluymaekers,
Svenja Widdershoven, Victor Verboeket

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 Programmableider <i>Message Design</i>	FIBC	0,6 FTE
Dr. Ankie Hoefnagels 1 maart 2009	Senior-onderzoeker Programmableider <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	Algemeen projectmedewerker	FIBC	0,3 FTE
Ing. Armand Odekerken MBA 1 september 2009	Algemeen projectmedewerker	HFM	0,2 FTE
Dr. Jacqueline Tanghe 1 maart 2014	Programmableider <i>Research Skills</i>	FIBC	0,2 FTE
Ing. Victor Verboeket MBA 1 mei 2012	Programmableider <i>Supply Chain Collaboration</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
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

4

Activiteiten in 2014-2015

Beroepspraktijk en maatschappij

Het lectoraat International Relationship Management (IRM) wil met zijn onderzoek nadrukkelijk een bijdrage leveren aan de innovatie van de beroepspraktijk en het maatschappelijke 'Umfeld'. Gezien onze verankering in de faculteit International Business and Communication en ons sterke banden met de Hotel Management School Maastricht, zoeken we vooral verbinding met sectoren als internationale dienstverlening, communicatie en hospitality. We doen onderzoek naar de behoeften van instellingen die actief zijn in deze sectoren, organiseren workshops en geven regelmatig lezingen en gastcolleges binnen en buiten Zuyd om onze onderzoeksprogramma's te vertalen naar de praktijk. Hieronder staan onze belangrijkste wapenfeiten op dit gebied in 2014-2015.

In de periode september 2014 - februari 2015 heeft het lectoraat bijgedragen aan het door Interreg gefinancierde **TiComKMO**-project, waarin kwalitatief onderzoek is gedaan naar de benodigde kennis van vreemde talen binnen het mkb in de Euregio. De uitkomsten van dit onderzoek zijn op 27 maart 2015 gepresenteerd aan een breed publiek tijdens de slotbijeenkomst in Hasselt. Het is de bedoeling om in de nabije toekomst de resultaten ook te verwerken in nieuw te ontwikkelen e-learning modules voor professionals en studenten. Daarvoor wordt in 2015-2016 vervolgfianciering aangevraagd bij Interreg.

Op 31 maart 2015 vond er in Weert een themabijeenkomst plaats voor ondernemers over de **impact van 3D-printen op logistieke processen**. Deze bijeenkomst is mede georganiseerd door lectoraatslid Victor Verboeket, die zelf ook een workshop heeft verzorgd in samenwerking met Janjaap Semeijn van de Open Universiteit.

In de periode april - juni 2015 heeft Mark Pluymaekers geparticipeerd in een pilot-project op de campus voor Business Intelligence and Smart Services (BISS). In dit project, **Smart Interaction Center** genaamd, is voor twee bedrijven nagedacht over de wijze waarop kunstmatige intelligentie kan worden ingezet bij klantcontact. Het project heeft geresulteerd in een eindrapportage en een presentatie in het bijzijn van de opdrachtgevers op 29 juni 2015.

Ondanks dat de Provincie de oorspronkelijke KennisAs-aanvraag niet heeft gehonoreerd, is op 21 mei 2015 het **Centre for Contemporary Writing** officieel geopend met een avond rondom Booker Prize-winnaar John Banville. Het lectoraat heeft bijgedragen aan de organisatie van het openingsevenement. Daarnaast is Hilde Hanegreefs in dit kader begonnen met de ontwikkeling van de Quick Scan, een audittool waarmee organisaties inzicht kunnen krijgen in de kwaliteit van hun schriftelijke communicatie.



In de tabel hieronder vindt u een overzicht van alle in 2014-2015 verschenen publieks- en vakpublicaties over ons onderzoek en de lezingen en gastcolleges die we afgelopen jaar verzorgden voor professionals.

Publicaties	
November 2014	Sex sells, maar woorden ook. Een artikel over het onderzoeksprogramma Message Design, verschenen in Limburg Onderneemt, de ondernemers-bijlage van Dagblad de Limburger.
December 2014	Onderzoek naar hotelpersoneel en communicatie met andere culturen. Artikel verschenen in Dagblad de Gelderlander naar aanleiding van de promotie van Ankie Hoefnagels.
Maart 2015	Dienstverlening aan gasten uit andere culturen en een interview met Ankie Hoefnagels. Twee artikelen over het promotie-onderzoek van Ankie Hoefnagels, verschenen in het maandblad Meetings, Incentives, Conferences & Events.
Mei 2015	'A Global Mind is a Joy Forever'. Artikel over het promotie-onderzoek van Ankie Hoefnagels, verschenen op de website www.hospitality-management.nl .
Juli 2015	Interview met Mark Pluymaekers over het onderzoeksprogramma Global Minds, verschenen in Communicatie Magazine.
Lezingen en gastcolleges voor professionals	
01-10-2014	Workshop over de Global Mind Check binnen de masteropleiding Personal Leadership in Innovation and Change (Ankie Hoefnagels)
27-11-2014	Presentatie over het Centre for Contemporary Writing tijdens Kennis in Bedrijf (Mark Pluymaekers)
27-11-2014	Presentatie over de Global Mind Check tijdens Kennis in Bedrijf (Ankie Hoefnagels, Armand Odekerken, Geer Hoppenbrouwers)
27-11-2014	Presentatie over de kijk van hotelmanagers op interculturele dienstverlening tijdens Kennis in Bedrijf (Ankie Hoefnagels)
03-02-2015	Presentatie over interculturele competenties bij Rotary Maastricht (Ankie Hoefnagels)
29-05-2015	Presentatie over het belang van vertaalonderzoek voor de vertaalpraktijk tijdens het Nationale Vertaalcongres (Gys-Walt van Egdom)
30-06-2015	Gastcollege over interculturele competenties binnen de masteropleiding Advanced Nurse Practitioner (Ankie Hoefnagels)

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 bijdrage kunnen en willen leveren aan de verdere verbetering van de onderzoekscompetenties van zowel studenten als docenten. Door het brede palet aan onderzoekskennis binnen het lectoraat durven we dat zelfs een van onze *unique selling points* te noemen. In 2014-2015 heeft Jacqueline Tanghe ons portfolio van **onderzoekscursussen voor docenten** geherstructureerd en een nieuwe basiscursus verzorgd voor docenten van de opleiding Oriëntaalse Talen en Communicatie (OTC).

Daarnaast geven we docenten en opleidingen regelmatig **advies over curriculumontwikkeling** met betrekking tot onderzoek, maar ook internationalisering en interculturele competenties. Ankie Hoefnagels ontwikkelde afgelopen jaar een aantal onderwijsproducten omtrent internationalisering voor het Conservatorium, terwijl Jacqueline Tanghe en Mark Pluymaekers een nieuw beoordelingsformulier ontwierpen voor de opleiding European Studies waarmee zowel de Bachelor's Thesis als het stage-onderzoek van studenten kan worden beoordeeld. Verder dachten Armand Odekerken, Ankie Hoefnagels en Mark Pluymaekers mee over een nieuwe opzet voor de Zuyd-minor International Relationship Management, die in blok 4 van het studiejaar 2015-2016 voor het eerst zal worden aangeboden.

Omdat wij het belangrijk vinden dat onze kennis niet alleen indirect via docenten maar ook direct met studenten wordt gedeeld, betrekken we ieder jaar zoveel mogelijk studenten in ons onderzoek. In 2014-2015 waren dat:

- **11 studenten van de Hotel Management School Maastricht**, die participeerden in de onderzoekslijn Message Design die door het lectoraat is ontwikkeld voor hun opleiding. Zij deden onderzoek naar communicatie rondom service recovery in een tweetal Sheraton-hotels. Hier zijn twee onderzoeksrapporten en twee adviesrapporten uit voortgekomen. De eerste projectgroep heeft op basis van dit onderzoek een congrespaper ingediend bij het jaarlijkse EuroCHRIE-congres, waar het in oktober 2015 is gepresenteerd.
- **2 studenten van European Studies**, die participeerden in de onderzoekslijn Message Design die door het lectoraat is ontwikkeld voor hun opleiding. Eén van hen deed onderzoek naar communicatie rondom CSR, de ander naar communicatie rondom superfoods. Beiden hebben hun bevindingen gerapporteerd in een scriptie.
- **10 studenten van de Vertaalacademie**, die participeerden in de onderzoekslijn Message Design die door het lectoraat is ontwikkeld voor hun opleiding. Zij hebben geholpen bij de totstandkoming van verschillende tekstversies die in 2015-2016 door Gys-Walt van Egdom zullen worden gebruikt in een experiment.
- **45 studenten van European Studies en OTC**, die participeerden in een onderzoek dat gerelateerd was aan het hierboven genoemde Smart Interaction Center-project. Zij hebben geholpen bij de verzameling en analyse van data.

Een andere manier waarop studenten direct baat kunnen hebben van ons onderzoek is via de **Global Mind Check**, een onderzoeksinstrument ontwikkeld door Ankie Hoefnagels, Armand Odekerken en Geer Hoppenbrouwers. Met dit instrument worden de interculturele competenties van studenten voor en na hun buitenlandervaring in kaart gebracht. Deelnemende studenten ontvangen een persoonlijk rapport dat ze helpt om te reflecteren op hun ontwikkeling.

In 2014-2015 hebben ongeveer 200 studenten van verschillende faculteiten van Zuyd een dergelijk rapport ontvangen. Voor 2015-2016 wordt een verder uitrol van dit instrument binnen en buiten Zuyd voorzien.

In de tabel hieronder staat beschreven welke cursussen, gastcolleges en workshops wij als lectoraat verder nog verzorgden voor studenten en docenten.

Cursussen, gastcolleges en workshops voor studenten en docenten	
September 2014	De cursussen Academic Skills en Research Methods voor de studenten van de Russische TEMPUS-master Entrepreneurs 4 Tomorrow (Jacqueline Tanghe, Mark Pluymaekers).
16-09-2014	Gastcollege over minderheden in de media voor studenten van European Studies (Svenja Widdershoven)
22-09-2014	Gastcollege over interculturele competenties voor studenten van de zorgfaculteiten in het kader van het Crossing Borders-programma (Ankie Hoefnagels)
25-09-2014	Presentatie over het Centre for Contemporary Writing voor collega-docenten van de faculteit International Business and Communication (Mark Pluymaekers)
27-09-2014	Pitch-sessie voor studenten van de Hotel Management School Maastricht die bezig waren met hun managementproject (Armand Odekerken)
02-10-2014	Pitch-sessie voor studenten van de Hotel Management School Maastricht die bezig waren met hun managementproject (Armand Odekerken, Hilde Hanegreefs)
09-10-2014	Pitch-sessie voor scriptiestudenten van European Studies (Jacqueline Tanghe, Mark Pluymaekers, Svenja Widdershoven, Victor Verboeket)
10-11-2014	Gastcollege over interculturele communicatie voor studenten van de faculteit Commercieel en Financieel Management (Mark Pluymaekers)
08-12-2014	Gastcollege over interculturele communicatie voor studenten van de faculteit Commercieel en Financieel Management (Mark Pluymaekers)
09-12-2014	Lezing over emotionele besmetting via sociale media voor collega-docenten tijdens het onderzoeksatelier ETR (Svenja Widdershoven)

Cursussen, gastcolleges en workshops voor studenten en docenten	
05-01-2015	Gastcollege over sociale media en lobbying voor studenten van de minor Lobbying & Public Affairs (Svenja Widdershoven)
06-01-2015	Gastcollege over schrijven voor sociale media voor studenten van de minor Professional English (Svenja Widdershoven)
02-02-2015	Gastcollege over interculturele competenties voor studenten van de zorgfaculteiten in het kader van het Crossing Borders-programma (Ankie Hoefnagels)
06-02-2015	Gastcollege over interculturele communicatie voor studenten van de faculteit Commercieel en Financieel Management (Mark Pluymaekers)
28-05-2015	Gastcollege over minderheden in de media voor studenten van European Studies (Svenja Widdershoven)
28-05-2015	Workshop over interculturele competenties voor docenten van het Conservatorium (Ankie Hoefnagels, Armand Odekerken, Geer Hoppenbrouwers)
02-06-2015	Gastcollege over storytelling voor studenten van de opleiding European Studies (Luis Alfredo Pérez Salazar)
08-06-2015 tot 19-06-2015	Zes praktische sessies over toegepaste statistiek voor studenten van de minor International Relationship Management (Armand Odekerken)
16-06-2015	Studiemiddag over research-informed teaching voor docenten van de faculteit International Business and Communication (Mark Pluymaekers i.s.m. Mohammed Khalil van het lectoraat International Trade Management)
02-07-2015	Studieochtend over Global Minds voor de talendocenten van de Hotel Management School Maastricht (Ankie Hoefnagels)

Kennisontwikkeling

Lectoraten zijn op aarde om bestaande kennis te delen, maar ook om nieuwe kennis te ontwikkelen. Het is niet eenvoudig om binnen een hogeschool docenten te vinden die bereid zijn om 4 jaar lang intensief en toegewijd wetenschappelijk onderzoek te doen. Maar onder de bezielende leiding van eerst José Bloemer en nu Mark Pluymaekers hebben de afgelopen jaren twee onderzoekers gestaag aan hun proefschrift gebouwd.

En met resultaat! Op 19 december 2014 heeft Ankie Hoefnagels als eerste promovenda van het lectoraat haar proefschrift (**A global mind, a joy forever: the role of intercultural competences in intercultural service encounters in the hotel sector**) succesvol verdedigd aan de Radboud Universiteit Nijmegen. De omslag van het proefschrift en een foto van de kersverse doctor (met op de achtergrond haar promotor José Bloemer) staan hieronder afgebeeld.

Ook in het promotietraject van Svenja Widdershoven (**Emotional contagion in a social media context**) is in 2014-2015 flinke vooruitgang geboekt, met als belangrijkste concrete resultaten:

- De opzet en gedeeltelijke uitvoering van een interviewstudie over de technieken die klantenservice-medewerkers gebruiken om de emoties van klanten tijdens interactie via sociale media te beïnvloeden;
- De opzet en gedeeltelijke uitvoering van twee experimenten waarin de impact van het gebruik van emoticons door dergelijke klantenservice-medewerkers wordt onderzocht;
- De indiening (en acceptatie) van een congrespaper over een van deze twee experimenten;
- Een werkbezoek aan collega-onderzoekers van de University of Regina (Canada) om samen te werken aan twee artikelen op basis van een bestaande dataset; een van die artikelen is inmiddels ingediend.

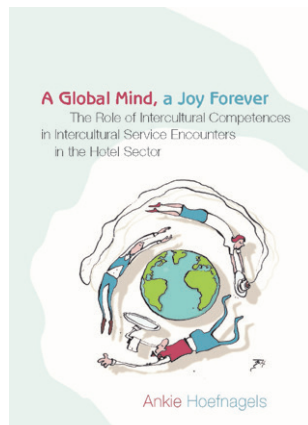
De resultaten uit deze promotie-onderzoeken en andere projecten hebben we ook in 2014-2015 weer regelmatig gedeeld met collega-onderzoekers uit de internationale academische gemeenschap. Dat doen we niet alleen om constructieve feedback te krijgen, maar ook om te laten zien waartoe we als onderzoeksgroep binnen een Nederlandse hbo-instelling in staat zijn. Hieronder staat een overzicht van onze wetenschappelijke presentaties en publicaties.

Presentaties op wetenschappelijke congressen

08-10-2014	A Chinese customer or a 30-year old business man? A hotel managers' perspective on managing intercultural service encounters. EuroCHRIE 2014, Dubai (Ankie Hoefnagels)
10-11-2014	Frontline employees' intercultural competence: Does it impact customers' evaluations of intercultural service encounters? ANZMAC 2014, Brisbane (José Bloemer)
06-05-2015	The Quick Scan: Tailor-made language advice for SMEs. Why Linguistics, Tartu (Hilde Hanegreefs, Mark Pluymaekers)
22-05-2015	Text selection in translation training. Translation and Meaning 2015, Maastricht (Gys-Walt van Egdom)
22-05-2015	The Global Mind Check: Enhancing the global wiring of the interpretation / translation students. Translation and Meaning 2015, Maastricht (Ankie Hoefnagels)

Wetenschappelijke publicaties

- Hoefnagels, A. (2014). *A Global Mind, A Joy Forever*. Proefschrift Radboud Universiteit Nijmegen.
- Hoefnagels, A. & Bloemer, J. (2014). A Chinese customer or a 30-year old business man? A hotel managers' perspective on managing intercultural service encounters. *Proceedings of EuroCHRIE 2014*.
- Hoefnagels, A., Bloemer, J. & Pluymaekers, M. (2014). Frontline employees' intercultural competence: Does it impact customers' evaluations of intercultural service encounters. *Proceedings of ANZMAC 2014*.



Deskundigheidsbevordering en kwaliteitszorg

Om kwalitatief goed onderzoek te kunnen doen, heb je op de eerste plaats ervaren en methodologisch competente onderzoekers nodig. Die zijn binnen het lectoraat IRM ruimschoots voorhanden: acht van de twaalf onderzoekers zijn gepromoveerd en de anderen zijn al minstens vier jaar professioneel bezig met onderzoek. Om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen in het vakgebied, krijgen alle lectoraatsleden de kans om minimaal één keer per jaar een internationaal congres te bezoeken. In 2014-2015 werd er weer volop gebruik gemaakt van deze mogelijkheid: Armand Odekerken en Ankie Hoefnagels bezochten EuroCHRIE 2014 in Dubai, Hilde Hanegreefs en Mark Pluymaekers het Why Linguistics-congres in Tartu, José Bloemer ANZMAC 2014 in Brisbane, en Gys-Walt van Egdom was zelfs mede-organisator van Translation and Meaning 2015 in Maastricht.

Omdat er ook op methodologisch vlak altijd iets bij te leren valt, participeren lectoraatsleden regelmatig in workshops of seminars waarin de onderliggende principes van bepaalde onderzoeksparadigma's aan bod komen. Zo had Ankie Hoefnagels in juni 2015 de kans om deel te nemen aan het Hofstede PhD Seminar, dat onder leiding stond van de gerenommeerde cultureel psychologen Michael Soendergaard, Michael Minkov en Geert Hofstede. Hilde Hanegreefs nam deel aan een tweetal workshops in het kader van de ontwikkeling van de Quick Scan: Measuring Linguistic Complexity in Louvain-la-Neuve (24 april 2015) en Genre in Antwerpen (22 mei 2015).

Wanneer we spreken over kwaliteitszorg bij het lectoraat IRM, dan zijn twee principes van belang: **peer review** en de **PDCA-cyclus**. Het eerste principe houdt in dat wij elk onderzoeksproject dat binnen het lectoraat wordt uitgevoerd op enig moment voorleggen aan ofwel de internationale academische gemeenschap (bv. in de vorm van een congrespresentatie en/of een artikel voor een wetenschappelijk tijdschrift), ofwel de betreffende opdrachtgever uit het bedrijfsleven, of allebei. Daarnaast wordt een deel van onze projecten ook gepresenteerd aan onze Raad van Advies, die zowel een oordeel kan vellen over de methodologische kwaliteit als over de relevantie van het onderzoek voor de beroepspraktijk. Meer informatie over de Raad van Advies is hieronder te vinden.

De PDCA-cyclus komt tot uiting in de volgende instrumenten en praktijken:

- **Wekelijkse bilaterale contacten**, met name op de donderdag en vrijdag, wanneer de lectoraatsleden aanwezig zijn 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, deskundigheidsbevordering en werkomstandigheden. 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 functionering- 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

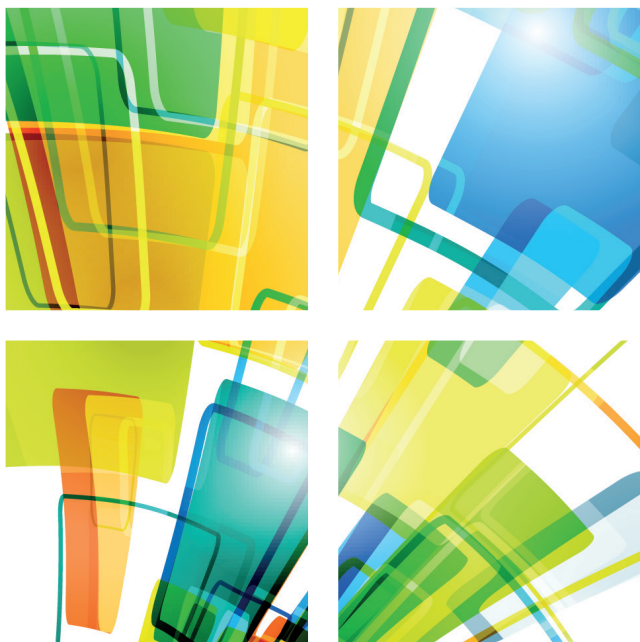
Bij de bijeenkomsten met de Raad van Advies (tweemaal per jaar) worden de keuze, opzet en uitkomsten van onderzoeks- en onderwijsprojecten getoetst op kwaliteit en relevantie voor het werkveld. Dit gebeurt onder andere op basis van presentaties van lectoraatsleden en bespreking van jaarverslagen en jaarplannen. 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 eerstvolgende lectoraatsvergadering besproken en zo veel mogelijk opgevolgd. Terugrapportage aan de adviesraad volgt tussentijds of tijdens de eerste volgende vergadering.

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

In 2014-2015 kwam de Adviesraad tweemaal bijeen, te weten op 27 november 2014 in Auberge de Rousch (Heerlen) en op 25 maart 2015 in het Kruisherrenhotel (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	€ 168.000
2. Inkomsten 2de geldstroom	€ 25.000
3. Inkomsten 3de geldstroom	€ 0
4. Inkomsten interne beleidsmiddelen	€ 127.000

Totaal 1 t/m 4 € 320.000

Uitgaven

1. Uitgaven personele lasten	€ 305.000
2. Uitgaven beheerslasten (incl. deskundigheidsbevordering)	€ 6.000
3. Uitgaven huisvestingslasten	€ 5.000

Totaal 1 t/m 3 € 316.000

Belangrijkste doelen voor 2015-2016

Vanzelfsprekend hebben we in het voorjaar van 2015 een jaarplan geschreven voor het collegejaar 2015-2016. Hieronder staan de belangrijkste doelen uit dat jaarplan:

1. Doorontwikkeling van het bestaande onderzoeksprogramma **Global Minds**

De Global Mind Check wordt volledig geïmplementeerd bij de opleidingen Hotel Management School Maastricht, European Studies, International Business, Conservatorium en Young Professionals Overseas. Om het instrument toekomstbestendig te maken, wordt samenwerking gezocht met marktpartijen die ervaring hebben met het opzetten en onderhouden van databases. Ankie Hoefnagels en Barbara Piškur en Ankie Hoefnagels gaan verder met de ontwikkeling van een kwalitatief analysemodel voor blogs die studenten schrijven tijdens hun buitenlandverblijf. De samenwerking met onderzoekers van de hotelscholen van Saxion en Stenden wordt gecontinueerd, en de eerste onderzoeksresultaten worden gepresenteerd op congres in binnen- of buitenland.

2. Doorontwikkeling van het bestaande onderzoeksprogramma **Message Design**

De onderzoekslijn voor de Vertaalacademie resulteert in een eerste deelonderzoek, waarin de effecten worden onderzocht van verschillende gradaties van post-editing op de waardering van vertalingen door professionals en eindgebruikers. Luis Alfredo Perez Salazar begeleidt minstens twee scriptiestudenten van European Studies bij een onderzoek naar Europese verschillen in de implementatie van storytelling in advertenties. De eerste Quick Scan wordt uitgevoerd als managementproject bij de Hotel Management School Maastricht en namens het lectoraat participeren Hilde Hanegreefs, Gys-Walt van Egdom en Mark Pluymaekers actief in het Centre for Contemporary Writing.

3. Voortzetting van het promotie-onderzoek van **Svenja Widdershoven**

Svenja verzamelt de laatste data voor haar proefschrift, analyseert de data die er al liggen en maakt een begin met het rapporteren van de verschillende deelstudies in één of meer onderzoeksartikelen.

4. Versterking van de externe profilering van het lectoraat

In oktober 2015 spreekt Mark Pluymaekers zijn inaugurele rede uit, die ook wordt uitgegeven in boekvorm. Daarnaast wordt nieuw promotiemateriaal ontwikkeld (bv. factsheets of flyers) waarin de belangrijkste activiteiten van het lectoraat op een overzichtelijke manier beschreven staan. Het lectoraat neemt een actieve rol in de verdere ontwikkeling van regionale initiatieven zoals de campus voor Business Intelligence en Smart Services (BISS) in Heerlen. Ten slotte staat 2015-2016 in het teken van het verwerken van eerder vergaarde onderzoeksresultaten in publicaties voor professionele en academische media.



Slotwoord

Nu het eerste jaar van mijn lectorschap erop zit, durf ik met enige trots te zeggen dat het een productief jaar is geweest. Enerzijds natuurlijk dankzij de toetreding van verschillende nieuwe leden, maar anderzijds ook doordat de zittende leden zich bewuster hebben ingezet om output te genereren naar aanleiding van de verschillende projecten waarbij ze betrokken waren. In de komende jaren wordt het zaak om deze output te gebruiken om onze zichtbaarheid en naamsbekendheid met name extern te vergroten. Daarnaast blijft het werven van extern onderzoeksgeld een belangrijk aandachtspunt. Daar gaan we met veel enthousiasme en energie aan werken. Wat hetzelfde zal blijven, is onze aandacht voor methodologische kwaliteit en interdisciplinariteit, omdat dat nu juist de unieke kracht van ons lectoraat is. In het najaar van 2016 laten we zien hoe het ons vergaan is. Tot dan!

Mark Pluymaekers



Lectoraat International Relationship Management
Zuyd Hogeschool
Brusselseweg 150
6217 HB Maastricht

Colofon

Auteurs Mark Pluymaekers en Ankie Hoefnagels
Vormgeving Lücker Design

© Zuyd 2016