

Jaarverslag 2018-2019

Lectoraat
International Relationship
Management

Zuyd
Onderzoek

ZU
YD

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Visie, missie en doelstellingen	4
	Visie	4
	Missie en doelstellingen	5
3.	Personele samenstelling	6
4.	Activiteiten in 2018-2019	8
	Beroepspraktijk en maatschappij	8
	Onderwijs en professionalisering van docenten	10
	Wetenschap	14
5.	Financieel overzicht 2018-2019	19
	Inkomsten	19
	Uitgaven	19
6.	Vooruitblik	20

1 Inleiding

In 2018-2019 ging de derde periode van het lectoraat International Relationship Management formeel van start. Het was in veel opzichten een spannend jaar.

Spannend, omdat ons nieuwe lectoraatsplan formeel nog bekrachtigd moest worden door het College van Bestuur. De officiële goedkeuring kwam uiteindelijk in februari 2019; dankzij die goedkeuring kunnen we verder met het werken aan onze missie en het realiseren van onze visie (zie hoofdstuk 2).

Spannend, omdat we door het vertrek van enkele collega's (zie hoofdstuk 3) in een aanzienlijk kleinere bezetting aan het jaar begonnen dan in de jaren hiervoor. Zouden we desondanks onze output op peil kunnen houden?

Spannend, omdat we dit jaar voor het eerst een cursus verzorgden voor afstudeerbegeleiders van alle economische opleidingen van Zuyd. Hoe dat bevallen is, kunt u lezen in hoofdstuk 4.

Spannend, omdat de nieuwe strategie van Zuyd (2019-2023) zich gedurende dit collegejaar langzaam maar zeker uitkristalliseerde. Een van de meest tastbare gevolgen daarvan is dat ons lectoraat vanaf september 2019 zijn thuisbasis heeft bij de opleiding Oriëntaalse Talen en Communicatie. Van daaruit blijven we echter intensief samenwerken met andere opleidingen van Zuyd.

Spannend, omdat van bepaalde zaken gedurende het jaar duidelijk werd dat ze zouden ophouden te bestaan. Zoals het samenwerkingsverband BISS, waarin we als lectoraat praktijkgericht onderzoek uitvoerden met collega's van de Universiteit Maastricht en de Open Universiteit. Maar ook de Adviesraad, die ons sinds 2008 heeft geholpen bij het waarborgen van de kwaliteit en de relevantie van ons onderzoek, kwam in 2018-2019 voor het laatst bij elkaar. Voor beide gaan we op zoek naar een nieuwe vorm; daarover ongetwijfeld meer in ons volgende jaarverslag.

Spannend, omdat de opleiding International Business in januari werd gevisiteerd in het kader van EPAS: een prestigieuze internationale accreditatie waarbij onderzoek en research-informed teaching belangrijke beoordelingscriteria zijn. Om die reden waren we als lectoraat nauw betrokken bij de voorbereidingen en natuurlijk bij de visitatiedag zelf. En niet zonder succes, want in juni kwam de bevestiging dat IB zich de komende drie jaren EPAS-geaccrediteerd mag noemen.

Spannend, omdat het promotie-onderzoek van Svenja Widdershoven zijn voltooiing naderde. De laatste loodjes wegen altijd het zwaarst, maar uiteindelijk lukte het om voor de zomervakantie het proefschrift af te ronden en goedkeuring te krijgen van de manuscriptcommissie. Meer informatie over de inhoud van het proefschrift is te vinden in hoofdstuk 4.

Zo werd het een enerverend maar uiteindelijk vooral succesvol jaar. Dankzij de inspanningen van onze docent-onderzoekers, dankzij het enthousiasme van de studenten die participeerden in onze onderzoeksprojecten, dankzij de leergierigheid van de deelnemers aan onze cursussen en dankzij de ondersteuning vanuit het facultaire managementteam en het College van Bestuur. Ik wens iedereen plezier met het lezen van dit jaarverslag!

dr. Mark Pluymaekers
Lector International Relationship
Management
Zuyd Hogeschool



2 Visie, missie en doelstellingen

Visie

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

Hoewel dergelijke systemen zeker meerwaarde hebben, is het belangrijk om de menselijke maat niet uit het oog te verliezen. Om een succesvolle relatie op te bouwen, is het niet voldoende om gegevens te verzamelen over de andere partij. Wie echte 'customer intimacy' wil creëren, moet ook aandacht besteden aan betekenisvolle interacties, zeker in een tijdperk waarin diversiteit toeneemt en communicatie steeds vaker digitaal verloopt. Daarom zijn interculturele en communicatieve competenties onmisbare resources voor toekomstbestendige professionals.

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

Missie en doelstellingen

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

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

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

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

3 Personele samenstelling

Aan het einde van 2017-2018 namen we afscheid van vier lectoraatsleden: José Bloemer, de grondlegger van het lectoraat, Angela van Malde, die sinds maart 2017 verschillende werkzaamheden uitvoerde voor LIME, Jacqueline Tanghe, die jarenlang betrokken was bij onze onderzoekscursussen en verschillende scriptieprojecten bij European Studies, en Gys-Walt van Egdom, die zijn baan als docent-onderzoeker bij de Vertaalacademie verruilde voor een positie als universitair docent bij de Universiteit Utrecht. Nikos Kalogeras van de opleiding International Business trad toe tot het lectoraat om invulling te geven aan het Research-Informed Teaching-project bij IB (zie hoofdstuk 4). Door deze wijzigingen zag de bezetting van IRM in 2018-2019 als volgt eruit:



Leden van het lectoraat in 2018-2019

Lid / Datum van toetreding	Rol	Aanstellings-omvang
dr. Mark Pluymaekers 1 februari 2009	Lector Programmaleider <i>Message Design</i>	0,6 FTE
dr. Ankie Hoefnagels 1 maart 2009	Senior-onderzoeker Programmaleider <i>Global Minds</i>	0,4 FTE
Michelle van Pinxteren MSc 1 september 2016	Promovenda	0,6 FTE
dr. Hilde Hanegreefs 1 september 2014	Projectmedewerker <i>Message Design</i> en <i>Global Minds</i>	0,4 FTE
dr. Joris Boonen 1 september 2016	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	0,3 FTE
ing. Armand Odekerken MBA 1 september 2009	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	0,2 FTE
Martine Prins MA 16 november 2015	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	0,2 FTE
drs. Svenja Widdershoven 1 september 2011	Projectmedewerker <i>Research-Informed Teaching</i> bij European Studies	0,2 FTE
dr. Nikos Kalogeras 1 september 2018	Projectmedewerker <i>Research-Informed Teaching</i> bij International Business	0,2 FTE
Leila Medjadji 1 september 2014	Office Management	
Totaal		3,1 FTE

4 Activiteiten in 2018-2019

Beroepspraktijk en maatschappij

Net als in voorgaande jaren hebben we ook dit jaar weer verschillende studentenprojecten geïnitieerd met en voor de beroepspraktijk. Zo gingen 11 derdejaars studenten van Oriëntaalse Talen en Communicatie, afstudeerrichting Communication Management, aan de slag met de uitkomsten van een huurdersonderzoek van ZOWonen, een woningcorporatie uit de Westelijke Mijnstreek. Daarnaast bereide Michelle van Pinxteren samen met studenten van het Zuyd Legal Lab experimenteel onderzoek voor waarmee de chatbot van Legal Lab, die juridisch advies geeft aan bedrijven en particulieren, communicatief vaardiger kan worden gemaakt.

Samen met twee studentgroepen van de Hotel Management School deden we onderzoek naar 'community cohesion' bij twee grote hotels in Maastricht. Bij het eerste hotel was het project vooral gericht op het versterken van de cohesie tussen medewerkers met verschillende culturele achtergronden, bij het tweede was het de bedoeling dat ook de interactie tussen verschillende gastenpopulaties zou worden gestimuleerd. In beide gevallen resulteerden de onderzoeksprojecten in adviesrapporten met concrete aanbevelingen, die door de betreffende hotelmanagers met veel interesse en waardering in ontvangst werden genomen.

Op basis van eerdere projecten met studenten van de Hotel Management School schreven Mark Pluymaekers en Hilde Hanegreefs ook een artikel voor het vakblad Hospitality Management, dat in november 2018 verscheen. Naar aanleiding daarvan volgden er nog interviews met een redacteur van Dagblad de Limburger en de presentator van een radioprogramma van RTV Maastricht (zie foto hiernaast) over de mogelijkheid om van ontevreden klanten toch ambassadeurs te maken.



Publicaties en publiciteit

November 2018	Pluymaekers & Hanegreefs (2018). Ook van een gedupeerde gast kun je een ambassadeur maken. Artikel op www.hospitality-management.nl .
December 2018	De ontevreden klant als ambassadeur. Artikel in <i>Dagblad de Limburger</i> (12-12-2018).
December 2018	Radiogesprek tijdens <i>Het Beleg</i> van RTV Maastricht (21-12-2018).
Maart 2019	Pluymaekers & Van Egdom (2019). Meer is niet altijd beter, ook niet bij post-editing. <i>De Linguaan</i> #1 2019.
Mei 2019	Boonen (2019). Met Google kun je alles bewijzen, ook de meest gezochte verkiezingsthema's. Opiniestuk op <i>VRT.be</i> (20-5-2019).
Juni 2019	Pluymaekers (2019). Hbo-scriptie heeft een functie voor studenten, niet afschaffen dus. Opiniestuk in <i>Trouw</i> (14-6-2019).

Presentaties voor professionele en maatschappelijke doelgroepen

18-09-2018	<i>Jongeren en politiek</i> . Presentatie in de Gemeentelijke Bibliotheek in Zonhoven (Joris Boonen)
02-10-2018	<i>Jongeren en politiek</i> . Presentatie op het Virga Jessecollege in Hasselt (Joris Boonen)
13-05-2019	<i>Jongeren en politiek</i> . Presentatie op het Kindsheid Jesucollege in Hasselt (Joris Boonen)
16-05-2019	<i>Smart Interaction</i> . Presentatie tijdens Limburg Leads in Maastricht (Mark Pluymaekers)

Verder lukte het dit jaar twee keer om met een opiniestuk de landelijke media te halen. Joris Boonen schreef op de site van de VRT over onverantwoord gebruik van zoektermen op internet als indicatie voor belangrijke verkiezings-thema's, en Mark Pluymaekers reageerde in Trouw op een eerder artikel waarin werd geopperd om hbo-scripties maar af te schaffen. Juist vanwege de mooie resultaten van de projecten die we hierboven beschreven, lijkt ons dat namelijk geen goed idee!

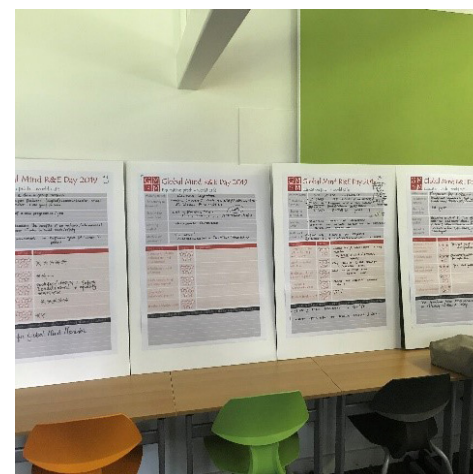
Onderwijs en professionalisering van docenten

Op initiatief van programmaleider Ankie Hoefnagels hebben we op 14 juni 2019 voor de eerste keer de Global Minds Education and Research Day georganiseerd. Na een aantal jaren 'pionieren' met de ontwikkeling van de Global Mind Monitor en de inzet ervan in het onderwijs (nog steeds een kleine 1000 studenten per jaar, en dat alleen nog maar bij Zuyd) leek ons de tijd rijp om een aantal belangrijke stakeholders bij elkaar te brengen om de mogelijkheden van deze tool voor onderwijs en onderzoek met elkaar te bespreken. Hiervoor waren niet alleen gebruikers van het eerste uur uitgenodigd, maar ook vertegenwoordigers van hoger onderwijsinstellingen uit het hele land die graag meer wilden weten over de Monitor en collega-onderzoekers die al jarenlang bezig zijn met onderzoek naar internationalisering en interculturele competenties.

Dankzij de inspanningen van Ankie en haar team werd het een bijzonder interactieve, inspirerende dag (zie foto's). Zowel in de ochtend (onderwijs) als in de middag (onderzoek) werd uitgebreid gebrainstormd met allerlei concrete resultaten en ideeën tot gevolg. Daarmee kunnen wij (en natuurlijk onze samenwerkingspartners) nu aan de slag, om hopelijk tijdens de tweede editie meer te kunnen vertellen over de uitkomsten en bevindingen. Wordt dus ongetwijfeld vervolgd!

In 2018-2019 waren we ook betrokken bij twee subsidieprojecten die gericht waren op innovatie van het onderwijs. In het kader van de KIEM *21st century skills*-regeling van Regieorgaan SIA onderzochten we met behulp van cognitieve interviews en focusgroepen welke aanpassingen noodzakelijk zijn om de Global Mind Monitor geschikt te maken voor inzet in het middelbaar onderwijs. Dit project werd in februari 2019 succesvol afgerond.

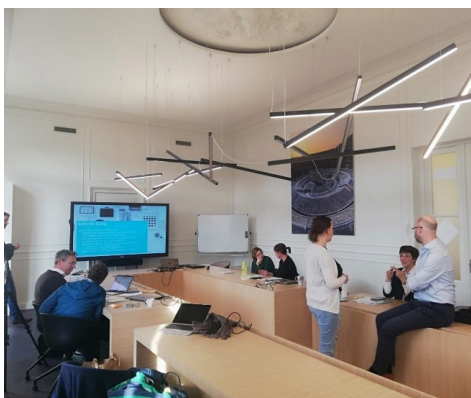
Het andere project, EUR.friends, loopt nog door in 2019-2020. Doel van dat project is om samen met consortiumpartners uit de Euregio Maas-Rijn grensoverschrijdende stages te stimuleren bij mbo-studenten. Onze rol spitst zich toe op de validatie van e-modules over taal en cultuur die in dit kader worden ontwikkeld; hiervoor ontvangen we subsidie van Interreg Euregio



Maas-Rijn en de Provincie Limburg. Leuk om te vermelden is ook dat we vierdejaars studenten van de Vertaalacademie bij dit project hebben kunnen betrekken in het kader van hun praktijksimulatie (het Skills Lab) in jaar 4.

Bij twee andere opleidingen van de faculteit hebben we dit jaar projecten opgestart om Research-Informed Teaching te bevorderen. Bij International Business heeft Nikos Kalogeras een uitgebreide inventarisatie gemaakt van zowel de literatuur op dit vlak als de daadwerkelijke praktijk bij de opleiding. Daarnaast heeft hij een tweetal Lunch Club-sessies georganiseerd waarin IB-collega's spraken over hun eigen onderzoek en de manier waarop zij dat integreren in hun onderwijs. Bij European Studies heeft Svenja Widdershoven het project verbonden aan de curriculumherziening die daar aanstaande is. Voor nieuw te ontwikkelen onderwijs zijn richtlijnen opgesteld om het 'research-informed' karakter te waarborgen. Beide projecten worden voortgezet in het volgende jaar; het project bij IB wordt overgedragen aan het nieuwe lectoraat Sustainable International Business, waar Nikos Kalogeras is aangesteld als kwartiermaker.

Zoals aangekondigd in de inleiding, hebben we dit jaar voor het eerst een nieuwe cursus aangeboden voor afstudeerbegeleiders van alle economische opleidingen van Zuyd: het Leertraject Begeleiding Eindwerkstukken. Het grote verschil tussen dit traject, dat we hebben ontwikkeld in samenwerking met de Dienst HR van Zuyd, en de scholing die we voorheen verzorgden voor docenten, is dat de nadruk nu veel sterker lag op de rol van de begeleider en minder op methodologische basiskennis. Dat betekende onder meer dat we uitgebreid stilstonden bij onderwerpen als de rol van het eindwerkstuk binnen de opleiding, effectieve feedback, en het bewaken van je grenzen als begeleider. Dat docenten van verschillende opleidingen daarover met elkaar in gesprek konden gaan (zie foto's) had een enorm positief effect op de leeropbrengsten, niet alleen voor de cursisten, maar zeker ook voor de betrokken docenten (Joris Boonen en Mark Pluymaekers).



Die raakten zelfs zo geïnspireerd, dat ze besloten een boek over dit onderwerp te schrijven. In juli 2019, net voor de zomervakantie, kwam het uit. Het heet *Zijn mijn onderzoeksvragen goed zo?* en beschrijft allerlei tips en tools die begeleiders kunnen inzetten in verschillende fases van de empirische cyclus om hun eigen leven en dat van de student zo makkelijk mogelijk te maken.

Hieronder staat een overzicht van alle publicaties, gastcolleges en andere sessies voor studenten en docenten.



Educatieve publicaties

Juli 2019	Pluymaekers & Boonen (2019). <i>Zijn mijn onderzoeksvragen goed zo? Een praktische gids voor afstudeerbegeleiders in het hbo</i> . Meerssen: Pluymaekers Tekst & Communicatie.
-----------	--

Gastcolleges, workshops en andere sessies voor studenten en docenten

30-08-2018	Presentatie over Global Minds voor studenten van het High Potentials Crossing Borders-programma van Zuyd Hogeschool (Martine Prins)
30-08-2018	Trainingssessie over werken met de Global Mind Monitor voor medewerkers van Bureau Onderwijs bij FIBC (Armand Odekerken)
04-09-2018	Presentatie over Global Minds en de Global Mind Monitor voor eerstejaars studenten van International Business bij Zuyd Hogeschool (Martine Prins)
10-09-2018	Trainingssessie over werken met de Global Mind Monitor voor medewerkers van Bureau Onderwijs bij HMSM (Armand Odekerken)
04-10-2018	Workshop over de Global Mind Monitor voor een delegatie van WIHOGA Dortmund (Ankie Hoefnagels)
09-10-2018	Workshop over de Global Mind Monitor voor een delegatie uit Zuid-Afrika (Ankie Hoefnagels)
15-11-2018	Presentatie over de Global Mind Monitor bij de School of Business and Economics van Universiteit Maastricht (Martine Prins, Ankie Hoefnagels en Armand Odekerken)
13-12-2018	Workshop over de Global Mind Monitor bij de Nieuwste PABO (Armand Odekerken en Martine Prins)
25-01-2019	Presentatie over de Global Mind Monitor bij Breda University of Applied Sciences (Ankie Hoefnagels, Armand Odekerken)
31-01-2019	Workshop over de Global Mind Monitor voor docenten in het kader van Boostcamp bij HMSM (Armand Odekerken)

Gastcolleges, workshops en andere sessies voor studenten en docenten	
28-02-2019	Lunch Club Meeting in het kader van Research-informed Teaching bij International Business van Zuyd Hogeschool (Nikos Kalogeras)
13-03-2019	Presentatie over de Global Mind Monitor bij het Institute for Social Studies van de Erasmus Universiteit (Joris Boonen)
29-03-2019	Presentatie over de Global Mind Monitor bij TIO (Martine Prins)
02-04-2019	Presentatie over interculturele competenties voor de studenten van Young Professionals Overseas (Martine Prins)
05-04-2019	Presentatie over onderzoeksformats bij eindwerkstukken voor docenten van de opleiding Facility Management bij Zuyd Hogeschool (Mark Pluymaekers)
11-04-2019	Lunch Club Meeting in het kader van Research-informed Teaching bij International Business van Zuyd Hogeschool (Nikos Kalogeras)
12-04-2019	Presentatie over de verbinding tussen onderwijs en onderzoek tijdens de Sectorraad-tweedaagse Hoger Economisch Onderwijs (Mark Pluymaekers)
09-05-2019	Gastcollege over observatie als onderzoeksmethode bij de minor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)
14-06-2019	<i>Intercultural Communication in Professional Settings</i> . Workshop voor studenten van het Student Leadership Programme van het Conservatorium (Mark Pluymaekers)
14-06-2019	<i>Current Global Mind Monitor Research and Publications</i> . Presentatie tijdens de Global Minds Research and Education Day (Joris Boonen)

Wetenschap

Zoals al vermeld in de inleiding, rondde Svenja Widdershoven dit jaar haar promotie-onderzoek af. Op 4 juli kwam het verlossende woord van de manuscriptcommissie: het proefschrift was unaniem goedgekeurd! Nu rest alleen nog de verdediging, die op 19 december 2019 zal plaatsvinden.

De titel van Svenja's proefschrift luidt *Disentangling a web of emotions: The pervasiveness of emotional contagion on social media in a service setting*. In haar onderzoek laat Svenja zien dat emoties in service-interacties via sociale media relatief makkelijk worden overgedragen van de ene op de andere persoon, zeker wanneer het positieve emoties betreft. Zo worden service-medewerkers die klanten via sociale media te woord staan letterlijk blij van complimenten en andere vormen van waardering die ze van klanten ontvangen, en kunnen ze zelf met behulp van emoji's (😊) ook de emotionele staat van hun klanten positief beïnvloeden. Klanten kunnen ook elkaars

emoties beïnvloeden via sociale media, maar anders dan vaak wordt gedacht, is het niet vanzelfsprekend dat negatieve emoties zoals kwaadheid massaal worden overgenomen door andere gebruikers en op die manier leiden tot een zogenaamde 'social media storm'. Bij het al dan niet overnemen van negatieve emoties wegen mensen ook de ernst van de aanleiding en hun persoonlijke relatie met de medeconsument mee. Als vrienden ernstig onrecht is aangedaan, zijn mensen eerder geneigd om zelf ook kwaad te worden, maar als het een vreemde betreft of het probleem niet al te ernstig is, gebeurt dat doorgaans niet.

Ook Michelle van Pinxteren heeft in het afgelopen jaar veel vooruitgang geboekt in haar promotietraject. Een studie waarin ze interacties van bezoekers van de Brightlands Smart Services Campus met een servicerobot onderzocht, werd geaccepteerd voor publicatie in het *Journal of Services Marketing*. Daarnaast rondde ze een systematische literatuurstudie af over het gebruik van menselijk communicatief gedrag in chatbots, robots en andere 'conversational agents'. Op de foto hieronder houdt ze een presentatie over dit onderzoek op een symposium in Gent.



Wie het onderstaande overzicht van wetenschappelijke publicaties en presentaties bekijkt, kan zien dat we als lectoraat behoorlijk multidisciplinair georiënteerd zijn. We zoeken bewust de breedte op in de congressen en journals die we uitkiezen om ons werk aan de buitenwereld te presenteren. Het publiek bij EAIR, de European Association for Institutional Research, is heel anders dan dat van EuroCHRIE, de European Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education. En bij sommige congressen, zoals SIETAR (Society for Intercultural Education, Training and Research), bestaat het

publiek niet alleen uit wetenschappers maar ook uit consultants en andere professionals. Ankie Hoefnagels maakte dit jaar overigens deel uit van de programmacommissie van het SIETAR-congres in Leuven (zie foto), en behalve Ankie zelf verzorgde ook Joris Boonen daar een presentatie.



Verder verschijnen onze artikelen niet alleen in journals over dienstverlening of communicatie, maar ook over vertaalwetenschap en zelfs politicologie. Dat heeft enerzijds te maken met de wetenschappelijke achtergrond van de verschillende lectoraatsleden, maar ook met onze nieuwsgierigheid naar andere invalshoeken en disciplines.

Deze nieuwsgierigheid werd in 2018-2019 extra aangewakkerd door de aanwezigheid van Michael Tews, associate professor op het gebied van Human Resource Management bij Penn State University. Hij was tussen augustus en november als 'visiting professor' op bezoek bij de Hotel Management School Maastricht, en bracht in die hoedanigheid ook één dag in de week door bij ons lectoraat. Zijn aanwezigheid was niet alleen aangenaam, maar heeft ook geleid tot concrete output in de vorm van twee congrespapers en bijbehorende presentaties (zie het overzicht hiernaast).

Wetenschappelijke publicaties

Boonen, Hoefnagels & Odekerken (2018). The different dimensions of international learning during a study abroad: Comparing international learning outcomes and the importance of preparation at home. *Proceedings of EAIR 2018*.

Tews, Hoefnagels & Odekerken (2018). Does Genre Matter? Examining the Impact of Tattoo Content on Perceptions of Employment Suitability. *Proceedings of EuroCHRIE 2018*.

Van Egdom & Pluymaekers (2019). Why go the extra mile? How different degrees of post-editing affect perceptions of texts, senders and products among end users. *Journal of Specialised Translation* 31(1), 158-176.

Van Pinxteren, Wetzels, Rüdiger, Pluymaekers & Wetzels (2019). Trust in Humanoid Robots: Implications for Services Marketing. *Journal of Services Marketing* 33(4), 507-518.

Widdershoven (2019). *Disentangling a web of emotions: The pervasiveness of emotional contagion on social media in a service setting*. Proefschrift Radboud Universiteit Nijmegen.

Tews, Hoefnagels & Beaumont-Perez (2019). Factors to Enhance Hospitality Internship Success. *Proceedings of ApacCHRIE-EuroCHRIE 2019*.

Boonen (2019). Learning who not to vote for: The role of parental socialization in the development of negative partisanship. *Electoral Studies* 59, 109-119.

Presentaties op wetenschappelijke congressen

28-08-2018	The different dimensions of international learning during a study abroad: Comparing international learning outcomes and the importance of preparation at home. Presentatie tijdens EAIR 2018, Boedapest, Hongarije (Joris Boonen)
08-09-2018	The mimicking chatbot: How linguistic mimicry affects user perceptions of chatbots. Presentatie tijdens Frontiers in Services 2018, Austin, Verenigde Staten (Michelle van Pinxteren)
07-11-2018	Does Genre Matter? Examining the Impact of Tattoo Content on Perceptions of Employment Suitability. Presentatie tijdens EuroCHRIE 2018, Dublin, Ierland (Ankie Hoefnagels, Armand Odekerken)
07-11-2018	Global Mind Monitor: Interculturele ontwikkeling zichtbaar maken voor studenten. Presentatie tijdens DAIR Seminar 2018, Doorn, Nederland (Joris Boonen)
22-11-2018	The future of online service interactions: How communicative and linguistic strategies affect user perception of chatbots and other conversational agents. Presentatie tijdens Language in Webcare: Interdisciplinary Perspectives, Gent, België (Michelle van Pinxteren)

Presentaties op wetenschappelijke congressen	
23-11-2018	Disentangling a web of emotions: How the characteristics of Facebook and Twitter affect service employees' perceived ability to regulate emotions. Presentatie tijdens Language in Webcare: Interdisciplinary Perspectives, Gent, België (Svenja Widdershoven)
01-02-2019	Breaking the silos: Towards an inclusive learning environment. Bridging the gap between a national and international student population. Presentatie tijdens de Expert Meeting van het Netwerk Academische Communicatieve Vaardigheden (Ankie Hoefnagels, Hilde Hanegreefs)
23-05-2019	Factors to Enhance Hospitality Internship Success. Presentatie tijdens ApacCHRIE – EuroCHRIE 2019, Hong Kong, China (Ankie Hoefnagels)
30-05-2019	"It's all about respect": blogging to increase intercultural awareness. Presentatie tijdens SIETAR Europe 2019, Leuven, België (Ankie Hoefnagels)
04-06-2019	Enhancing the communication-friendliness of questionnaires for clients with acquired brain injury (ABI). Presentatie tijdens DICOEN 2019, Leuven, België (Hilde Hanegreefs)
04-06-2019	Rigor and relevance in experimental communication research - a balancing act? Presentatie tijdens DICOEN 2019, Leuven, België (Mark Pluymaekers)
19-07-2019	The Global Mind Monitor: A tool to develop intercultural competencies of Service Employees. Posterpresentatie tijdens Frontiers in Services 2019, Singapore (Armand Odekerken)
20-07-2019	A Friend Laughs at Your Jokes when They're Not So Good, and Sympathizes with Your Problems when They're Not So Bad. The Effects of Perceived Service Failure Severity, Emotional Contagion Susceptibility and Interpersonal Relationship on Anger and Service Quality Inferences to Service Failure Depiction in Facebook Posts. Presentatie tijdens Frontiers in Services 2019, Singapore (Svenja Widdershoven)

5 Financieel overzicht 2018-2019

Inkomsten

1. Inkomsten 1ste geldstroom	€ 205.000
2. Inkomsten 2de geldstroom	€ 30.000 ¹
3. Inkomsten 3de geldstroom	€ 22.000

Totaal 1 t/m 3 € **257.000**

Uitgaven

1. Uitgaven personele lasten	€ 255.000
2. Uitgaven beheerslasten (incl. huisvesting en deskundigheidsbevordering)	€ 32.000

Totaal 1 t/m 2 € **287.000**

¹ Door het verdwijnen van BISS (zie inleiding) waren de inkomsten uit de 2e geldstroom beduidend lager dan begroot. Met het College van Bestuur is afgesproken dat deze weggevallen inkomsten intern gecompenseerd zouden worden als het financiële resultaat van de gehele faculteit negatief zou zijn; dat bleek uiteindelijk niet het geval. Het gevolg hiervan is wel dat het lectoraat dit jaar afsluit met een negatief resultaat.

6 Vooruitblik

Als we terugkijken op 2018-2019, dan kunnen we zonder meer tevreden zijn met de behaalde resultaten. De targets die we in het vorige jaarverslag benoemden hebben we allemaal gehaald op één na: we hebben niet twee, maar één succesvolle subsidie-aanvraag ingediend. Extra reden dus om daar volgend jaar nog harder ons best voor te doen.

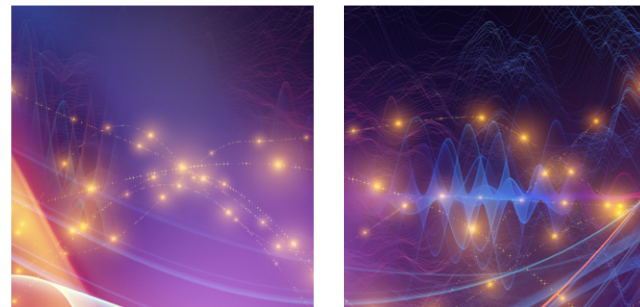
In onze directe omgeving zal volgend jaar het nodige veranderen. We hebben straks één opleiding als thuisbasis en zullen worden aangestuurd door een nieuwe directeur, aangezien Jeanette Oostijen, die de afgelopen 9 jaar onze faculteitsdirecteur was, per 1 september de overstap maakt naar het VISTA College. Wie haar uiteindelijk gaat opvolgen is op dit moment nog niet bekend. Daarnaast gaat ons nieuwe zusterlectoraat Sustainable International Business officieel van start. Hopelijk lukt het ons om samen een nog sterkere 'research community' op te bouwen aan de Brusselseweg.

In het proces richting valorisatie van de Global Mind Monitor gaan we ook enkele belangrijke stappen zetten. Het is de bedoeling om het beheer en de exploitatie van de tool over te dragen aan onderzoeksbureau Etil, dat op dit moment al verantwoordelijk is voor de technische achterkant. Het grote voordeel van deze overdracht is dat er dan serieus werk gemaakt kan worden van acquisitie van nieuwe deelnemers en het verbeteren van de dienstverlening aan bestaande deelnemers, zonder dat wij daar vanuit het lectoraat een groot deel van onze tijd aan moeten besteden. Hopelijk blijft er op die manier meer tijd over voor onze core business: kwalitatief hoogwaardig onderzoek ten gunste van onderwijs en beroepspraktijk.

In ons jaarplan hebben we de volgende targets benoemd voor 2019-2020:

- Minstens 4 cursussen verzorgd over onderzoeksmethodologie
- Minstens 7 presentaties of workshops verzorgd voor docenten
- Minstens 8 projecten voor studenten geïnitieerd
- Minstens 1 nieuwe Research Circle opgezet
- Minstens 5 professionele of populaire publicaties gerealiseerd
- Minstens 3 presentaties verzorgd voor professionals
- Minstens 1 evenement georganiseerd voor professionals
- Minstens 1 nieuw bedrijf bereid gevonden om een strategisch partnerschap aan te gaan
- Minstens 8 presentaties verzorgd op wetenschappelijke congressen
- Minstens 2 wetenschappelijke publicaties gerealiseerd
- Minstens 1 evenement geïnitieerd voor academische netwerkpartners
- Minstens 1 succesvolle subsidie-aanvraag ingediend (€40k voor 2019-2020 / 2020-2021)

De oplettende lezer zal zien dat we er op een aantal gebieden nog een tandje bij doen in vergelijking met eerdere jaren. Bij het ontwikkelen van projecten voor studenten bijvoorbeeld, maar ook in de disseminatie van kennis richting de beroepspraktijk. We gaan ons uiterste best doen om deze doelstellingen te halen, en brengen u in het volgende jaarverslag op de hoogte van onze vorderingen. Tot dan!



Lectoraat International Relationship Management
Zuyd Hogeschool
Brusselseweg 150
6217 HB Maastricht

Colofon

Auteur Mark Pluymaekers
Vormgeving Lückert Design

© Zuyd 2019

