

Jaarverslag 2019-2020

Lectoraat
International Relationship
Management

Zuyd
Onderzoek

ZU
YD

Inhoud

1.	Voorwoord	2
2.	Visie, missie en doelstellingen	4
	Visie	4
	Missie en doelstellingen	5
3.	Personele samenstelling	6
4.	Activiteiten in 2019-2020	8
	Beroepspraktijk en maatschappij	8
	Onderwijs en professionalisering van docenten	12
	Wetenschap	16
5.	Financieel overzicht 2019-2020	19
	Inkomsten	19
	Uitgaven	19
6.	Vooruitblik	20

1 Voorwoord

Wie iets wil schrijven over het collegejaar 2019-2020, ontkomt bijna niet aan clichés. Dan zeg je bijvoorbeeld dat het “een onvergetelijk jaar” is geworden, of “een jaar met twee gezichten”. Of je benoemt “de enorme impact” die de coronapandemie heeft gehad op het reilen en zeilen binnen je organisatie. Het liefste zou ik in dit voorwoord deze clichés en de actualiteit waar ze uit voortkomen willen vermijden, maar tegelijkertijd voelt het ook vreemd om helemaal niet stil te staan bij de gevolgen van corona voor het lectoraat International Relationship Management.

Waren die gevolgen inderdaad zo ingrijpend? Dat ligt eraan hoe je het bekijkt. Wetenschappelijke congressen werden afgelast en activiteiten voor studenten en docenten moesten in een andere vorm worden gegoten, maar heel veel van ons werk ging gewoon door “as usual”. Er werden artikelen en subsidievoorstellen voorbereid, er werden analyses uitgevoerd op nieuwe onderzoeksdata, en er werden voorbereidingen getroffen voor nieuwe lectoraatsprojecten in het komende collegejaar.

De gebruikelijke lectoraatsdagen aan de Brusselseweg vielen weg, maar in plaats daarvan planden we wekelijks online bijpraatmomenten en vonden we zelfs een digitaal alternatief voor ons jaarlijkse uitstapje. Toen de coronaregels het weer toelieten, gingen we nog een keer uiteten in Maastricht. Zo zijn we erin geslaagd om het IRM-gevoel samen levend te houden ondanks het wegvallen van een groot deel van het face-to-facecontact. Ook onze output heeft maar beperkt geleden onder de veranderde omstandigheden – alleen het lijstje met congrespresentaties is dit jaar wat korter dan u van ons gewend bent.

Toch kunnen we niet ontkennen dat de enorme omschakeling die Zuyd halverwege maart in het onderwijs moest maken voor de meeste lectoraatsleden behoorlijk ingrijpend is geweest. Je onderwijs omvormen van fysiek naar online doe je niet op een achternamiddag, en de uren die we daaraan hebben besteed konden we niet zomaar op een ander moment terugpakken. Nog meer dan in andere jaren waren we in juli dan ook heel erg toe aan een paar weken rust.

Wat corona op de lange termijn gaat betekenen voor het lectoraat, is op dit moment nog koffiedik kijken. Onze eerste indruk is wel dat de relevantie van onze onderzoeksthema's er niet minder op gaat worden. Opleidingen die hun studenten normaal gesproken naar het buitenland stuurden om interculturele competenties te ontwikkelen, zijn nu op zoek naar alternatieve internationaliseringsactiviteiten of een nieuwe structuur in hun interculturele leerlijn. Internationale studentenmobiliteit zal op termijn ongetwijfeld weer terugkeren, maar we zijn ervan overtuigd dat de komende periode ons veel nieuwe inzichten zal opleveren over de meerwaarde van potentiële alternatieven.

Ook digitale communicatie, ons andere onderzoeksthema, is door corona veel meer in de spotlights komen te staan. In eerste instantie denkt u dan misschien aan Teams, Zoom, Skype of andere online vergadertools, maar vergeet ook zeker niet de (coronaproof) inzet van conversational agents zoals chatbots of avatars in de zorg of de hotellerie. Of dat tijdelijke of blijvende oplossingen worden moeten we nog afwachten, maar we kijken er in ieder geval naar uit om hier samen met studenten en de beroepspraktijk onderzoek naar te doen. Voor nu wensen we u alvast veel plezier met het lezen van ons 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 de diversiteit onder medewerkers en klanten van organisaties 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 studentprojecten die niet direct betrekking hebben op de rol van interculturele en communicatieve competenties in interacties tussen organisaties en hun stakeholders. Dat doen we omdat we op deze manier in de breedte kunnen bijdragen aan de kwaliteit van het onderwijs bij de verschillende opleidingen waarmee we samenwerken.

3 Personele samenstelling

Van de medewerkers die in 2018-2019 deel uitmaakten van het lectoraat, keerden er twee na de zomervakantie niet meer terug. Nikos Kalogeras werd kwartiermaker bij het nieuw opgerichte lectoraat Sustainable International Business, waar hij verantwoordelijk was voor de werving van docent-onderzoekers en de uitwerking van het lectoraatsplan. Armand Odekerken ging in het eerste deel van 2019-2020 op sabbatical naar Australië en Nieuw-Zeeland en droeg na terugkomst onder meer bij aan de ontwikkeling van de minor Data-Driven Decision-Making (zie hoofdstuk 4), maar dat deed hij formeel niet meer vanuit het lectoraat. De samenstelling van IRM in 2019-2020 zag er door deze wijzigingen uit als in het overzicht hiernaast.

In het volgende hoofdstuk beschrijven we de opbrengsten van de onderzoekswerkzaamheden die de lectoraatsleden uitvoerden binnen hun aanstelling bij IRM. Maar lid zijn van een lectoraat betekent niet alleen maar output leveren; er is ook voldoende ruimte voor deskundigheidsbevordering, zowel op methodologisch vlak als inhoudelijk in relatie tot onze onderzoeksthema's. Hieronder staan een aantal cursussen, workshops en webinars waar leden van IRM in 2019-2020 aan hebben deelgenomen:

- Cursus ATLAS.ti bij Evers Research & Training
- Webinar *Digital games for effective intercultural skills acquisition* bij SIETAR
- Workshop *Story Circles voor empathische dialoog* bij UC Leuven-Limburg
- Webinar *Augmented Reality and Virtual Reality in Customer Interactions* bij Brightlands Smart Services Campus
- Symposium *Global Citizenship* bij Maastricht University

Wie graag meer wil weten over de inhoud van deze activiteiten, kan altijd contact met ons opnemen!

Leden van het lectoraat in 2019-2020

<i>Lid Datum van toetreding</i>	<i>Rol</i>	<i>Domein</i>	<i>Aanstellings- omvang op jaarbasis</i>
dr. Mark Pluymaekers 1 februari 2009	Lector Programmaleider <i>Message Design</i>	IBC	0,6 FTE
dr. Ankie Hoefnagels 1 maart 2009	Senior-onderzoeker Programmaleider <i>Global Minds</i>	HFM	0,4 FTE
Michelle van Pinxteren MSc 1 september 2016	Promovenda	IBC	0,6 FTE
dr. Hilde Hanegreefs 1 september 2014	Projectmedewerker <i>Message Design</i> en <i>Global Minds</i>	HFM	0,4 FTE
dr. Joris Boonen 1 september 2016	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	IBC	0,3 FTE
Martine Prins MA 16 november 2015	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	IBC	0,2 FTE
dr. Svenja Widdershoven 1 september 2011	Projectmedewerker <i>Research-Informed Teaching</i> bij European Studies	IBC	0,2 FTE
Leila Medjadji 1 september 2014	Office Management	IBC	
Totaal			2,7 FTE

4 Activiteiten in 2019-2020

Beroepspraktijk en maatschappij

In de voorgaande jaarverslagen hebben we regelmatig geschreven over de Global Mind Monitor (GMM), de digitale tool die we binnen IRM hebben ontwikkeld om interculturele competentie-ontwikkeling zichtbaar en bespreekbaar te maken. Ankie Hoefnagels beschrijft haar geesteskind vaak als een driesnijdend zwaard: studenten krijgen inzicht in hun eigen ontwikkeling, opleidingen krijgen inzicht in de effectiviteit van hun internationale leeractiviteiten en onderzoekers krijgen inzicht in variabelen die het proces van interculturele competentie-ontwikkeling kunnen beïnvloeden.

Het is dan ook geen verrassing dat de GMM in de afgelopen jaren enthousiast is omarmd door tientallen hbo- en wo-opleidingen in binnen- en buitenland. Die waardering werkte ontzettend motiverend, maar de grote interesse in de GMM bracht ons als lectoraat soms ook in een moeilijke spagaat. We waren veel tijd kwijt aan de acquisitie van nieuwe deelnemers, de financiële en juridische afhandeling van hun deelname, en het oplossen van technische problemen die nu eenmaal onontkoombaar zijn bij de ontwikkeling een complexe digitale tool. Aan onze *core business* – het doen van onderzoek en het evidence-based adviseren van opleidingen – kwamen we door al deze drukte maar mondjesmaat toe.

Daarom besloten we op zoek te gaan naar een samenwerkingspartner die de exploitatie van de GMM van ons wilde overnemen. Gelukkig bleek Etil Research Group, dat sinds 2016 verantwoordelijk is voor de ICT-omgeving achter de tool, geïnteresseerd om ook deze rol op zich te nemen. We maakten afspraken over een nieuwe werkverdeling, waarin IRM vooral kennispartner is en Etil het alleenrecht heeft op het vermarkten van de GMM. Die afspraken werden vastgelegd in een contract, dat op donderdag 9 januari 2020 werd ondertekend door Roger Schils, zakelijk directeur van Etil Research Group, Mark Pluymaekers, lector IRM en Bas Sieffers, interim-directeur van het domein International Business and Communication van Zuyd (zie foto's hiernaast).



Wij zien deze stap als erkenning voor de enorme inzet waarmee het Global Minds-team onder leiding van Ankie Hoefnagels heeft gewerkt aan de totstandkoming van deze tool en hebben er alle vertrouwen in dat het valorisatiepotentieel van de GMM in de nieuwe constellatie nog beter gerealiseerd kan worden, zeker ook buiten het onderwijs.

Valorisatie is ook een belangrijke doelstelling in de managementprojecten van de Hotel Management School Maastricht waarin IRM als co-opdrachtgever fungeert. Daarvan vonden er in 2019-2020 weer twee plaats; in het eerste semester ontwierpen studenten een interventie om de *community cohesion* bij The Student Hotel in Maastricht te versterken, en in het tweede semester deden studenten voor TwinPeaks Hospitality onderzoek naar mogelijke toepassingen van kunstmatige intelligentie in communicatie met gasten. Dat project krijgt een vervolg in 2020-2021, met als doel om uiteindelijk een werkend prototype te ontwikkelen dat daadwerkelijk kan worden ingezet binnen het bedrijf.

Niet alleen studentenprojecten, maar ook promotietrajecten leveren inzichten op waar de beroepspraktijk zijn voordeel mee kan doen. Daarom hebben we de belangrijkste bevindingen uit het proefschrift van Svenja Widdershoven verwerkt in een artikel voor communicatieprofessionals, dat net voor de zomer verscheen in *Ad Rem*, het magazine van de Vereniging Voor Zakelijke Communicatie (VVZC) in Vlaanderen. Michelle van Pinxteren publiceerde de uitkomsten van haar literatuurstudie naar menselijk communicatief gedrag in digitale assistenten niet alleen in een wetenschappelijk journal (zie het overzicht van wetenschappelijke publicaties op pagina 18), maar ook op de website van CustomerFirst, een toonaangevend vakblad voor de customer service-sector, met als titel *Hoe menselijk is wenselijk?*

Dit thema (de effecten van menselijk communicatief gedrag bij chatbots) konden we vervolgens verder uitdiepen in een online sessie die we organiseerden in samenwerking met Techruption, een innovatieprogramma gekoppeld aan de Brightlands Smart Services Campus in Heerlen. Deze zogenaamde *deep dive*, die plaatsvond op donderdag 2 juli, trok een kleine 50 deelnemers, van wie het merendeel afkomstig was uit de beroepspraktijk. Bovendien gaf dit evenement twee Hotelschool-studenten die meewerkten aan het managementproject bij TwinPeaks (zie boven) de kans om hun bevindingen te delen met een groter publiek. Wat ons betreft weer een mooi voorbeeld van een win-winsituatie!

Online Event:
Brightlands Techruption Deep Dive on chatbots: enhancing their abilities

July 02, 2020
10:00 - 12:00

Brightlands Smart Services Campus

Brightlands

Zuyd University of Applied Sciences **ZU YD**

Publicaties voor professionals

Maart 2020	Van Pinxteren & Pluymaekers (2020). Hoe menselijk is wenselijk? De effecten van menselijk communicatief gedrag in digitale assistenten nader onderzocht. Gepubliceerd op www.customerfirst.nl .
Juli 2020	Pluymaekers, Widdershoven & Bloemer (2020). Hoe voorkom je een shitstorm? Emotionele besmetting op sociale media. <i>Ad Rem</i> 2020 / 3.

Presentaties en andere sessies voor professionals

15-11-2019	Interactieve sessie over Digital Intelligence voor de Hospitality Advisory Board van Hotel Management School Maastricht (Ankie Hoefnagels, Mark Pluymaekers)
06-02-2020	Workshop <i>Scenarios in Global Competence</i> voor het Netwerk Internationale Noodhulp van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (Martine Prins, Ankie Hoefnagels)
05-03-2020	Presentatie <i>The Importance of Intercultural Communication</i> tijdens een netwerkbijeenkomst op de Brightlands Chemelot Campus (Mark Pluymaekers)
02-07-2020	Online sessie <i>Techruption Deep Dive on Chatbots</i> voor bedrijven uit het netwerk van de Brightlands Smart Services Campus.

Onderwijs en professionalisering van docenten

In ons vorige jaarverslag vertelden we al over de ontwikkeling van het Leertraject Begeleiding Eindwerkstukken: een cursus voor afstudeerbegeleiders over effectieve feedback en handige tools voor studenten in verschillende fases van het afstudeerproces. Na de positieve evaluaties van de pilot in 2018-2019, werd deze cursus in 2019-2020 weer twee keer aangeboden. De eerste editie had acht deelnemers (zie foto's), de tweede vijf. Een extra uitdaging bij de tweede editie was dat we na één bijeenkomst moesten omschakelen van fysiek naar online onderwijs, maar dankzij de flexibiliteit en het enthousiasme van de deelnemers had dat gelukkig geen negatief effect op de leeropbrengsten.



Naast deze cursus verzorgden we ook nog een aantal workshops voor afstudeerbegeleiders van verschillende opleidingen bij PXL-Hogeschool in Hasselt en een cursus Kwantitatief Onderzoek met SPSS voor docenten van de opleidingen Oriëntaalse Talen en Communicatie, European Studies en Business Studies.

Niet alleen voor docenten, maar ook voor studenten wisten we in 2019-2020 een aantal leerzame activiteiten te ontplooiën. Soms in de vorm van gastcolleges of presentaties, en soms ook in de vorm van onderzoeksoopdrachten. De tweedejaarsstudenten van Oriëntaalse Talen en Communicatie voerden in blok 3 een onderzoek uit waarin ze studenten van Maastricht University met behulp van een enquête vroegen naar hun ervaringen in een *international classroom*. Dit onderzoek, dat werd uitgevoerd in opdracht van de Diversity Officer van Maastricht University, zal in 2020-2021 een vervolg krijgen bij onze eigen Hotel Management School.

Daarnaast lieten we deelnemers aan de minor Academic Paper bij European Studies analyses uitvoeren op data van onze eigen Global Mind Monitor. Op basis hiervan schreven zij niet alleen een individueel paper, maar maakten ze ook een poster die ze aan lectoraatsleden en andere geïnteresseerden presenteerden tijdens een postersessie op vrijdag 24 januari 2020 (zie foto's).



Daarnaast was 2019-2020 het jaar waarin we samen met andere lectoren uit het economisch domein van Zuyd aan de slag gingen met de invulling van het transitiethema *Toepassing en effecten van digital intelligence op de economische beroepspraktijk*. Mark Pluymaekers was hierbij betrokken als lector IRM en Ankie Hoefnagels vanuit haar rol als Research Director bij de Hotel Management School. Samen met de andere lectoren hebben we ervoor gekozen om meteen in het eerste jaar een verbredende minor te ontwikkelen, die de naam Data-Driven Decision-Making heeft gekregen.

Deze minor, die in blok 2 van 2020-2021 voor het eerst wordt aangeboden, brengt studenten van verschillende opleidingen van Zuyd bij elkaar om samen te onderzoeken welke mogelijkheden en uitdagingen gepaard gaan met de toenemende beschikbaarheid van data als gevolg van digitalisering. Ankie Hoefnagels maakte deel uit van de projectgroep die de blauwdruk voor de minor heeft gemaakt, en Karel Thomas van International Business en Isabelle Grosch van Oriëntaalse Talen en Communicatie hebben vanuit het lectoraat IRM een aantal uren ter beschikking gekregen om mee te werken aan de uitwerking daarvan.

Educatieve publicaties

Hanegreefs et al. (2020). Trending: Building communities in hospitality. *Proceedings of EuroCHRIE 2020*.

Gastcolleges, workshops en andere sessies voor studenten en docenten

29-08-2019	Gastcollege <i>Expect the unexpected: Some practical tips for adapting to a new environment</i> voor de eerstejaarsstudenten van het Conservatorium (Mark Pluymaekers)
29-08-2019	Presentatie over Global Minds voor de studenten van het High Potentials Crossing Borders-project (Martine Prins)
10-10-2019	Presentatie <i>Activiteiten rondom migranten</i> tijdens het Nuffic Jaarcongres (Martine Prins)
10-10-2019	Presentatie <i>Assessing the effectiveness of international learning activities</i> tijdens het Nuffic Jaarcongres (Joris Boonen in samenwerking met Jeanine Gregersen-Hermans en Luisa Arrivillaga).
08-11-2019	Workshop <i>Interculturele ontwikkeling meetbaar maken voor studenten</i> voor docenten van de Erasmushogeschool in Brussel (Joris Boonen)
21-11-2019	Gastcollege over observatie voor studenten van de minor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)
28-11-2019	Presentatie <i>Curious People: Towards an inclusive international learning environment</i> tijdens de Research & Education Day van de Nederlandse Hotelscholen (Hilde Hanegreefs)
23-01-2020	Workshop over de Global Mind Monitor voor docenten van Breda University of Applied Sciences (Martine Prins en Ankie Hoefnagels)
13-02-2020	Brainstormsessie over internationalisering bij Vista College (Ankie Hoefnagels)
04-05-2020	Organisatie van de Sustainable Hospitality Hackathon voor studenten van Hotel Management School Maastricht en IU Bad Honnef (Ankie Hoefnagels)
14-05-2020	Gastcollege over <i>need mining</i> voor studenten van de minor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)

Wetenschap

Op 19 december 2019 verdedigde Svenja Widdershoven haar proefschrift *Disentangling a web of emotions: The pervasiveness of emotional contagion in service interactions on social media* in de aula van de Radboud Universiteit in Nijmegen. Dat deed ze op een voor haar kenmerkende manier: rustig, gestructureerd en zo begrijpelijk mogelijk voor de aanwezigen die zich niet jarenlang hadden verdiept in haar onderzoeksthema. De datum die ze had gekozen voor haar promotie was bijzonder; niet alleen omdat hij net voor de kerstvakantie viel, maar ook omdat vijf jaar eerder op dezelfde dag Ankie Hoefnagels als eerste promovenda vanuit IRM haar proefschrift had verdedigd. De commissie was van mening dat Svenja haar werk naar behoren had verdedigd en dus ontving ze iets na twaalf uur haar welverdiende doctoraatsbul van haar promotor José Bloemer (zie foto).



Zoals aangegeven in het voorwoord, was het niet doorgaan van wetenschappelijke congressen een van de meest tastbare gevolgen van de coronacrisis voor het lectoraat in 2019-2020. Als gevolg daarvan konden geplande presentaties in onder meer Boston (Frontiers in Services, Michelle van Pinxteren) en Cork (EAIR, Joris Boonen) geen doorgang vinden. Ook voor een aantal congressen in 2020-2021, zoals EuroCHRIE in Aalborg en VIOT in Gent, was al voor de zomer duidelijk dat ze zouden worden uitgesteld tot 2021 of later. We zullen dus even geduld moeten hebben voor we de uitkomsten van ons onderzoek weer mondeling kunnen presenteren aan onze vakcollega's.

Gelukkig is er binnen de wetenschappelijke wereld altijd genoeg te doen om de vrijgekomen tijd mee te vullen. Het schrijven en reviseren van artikelen of subsidievoorstellen bijvoorbeeld, of het reviewen van artikelen van anderen. Ook dit jaar zijn leden van het lectoraat gevraagd om papers te reviewen voor tijdschriften zoals Journal of Service Management, British Journal of Political Science, en Electoral Studies. Enerzijds is dat altijd een behoorlijk tijdrovende klus die je "even ertussendoor" moet doen, maar anderzijds is het natuurlijk ook een erkenning van je expertise in een bepaald wetenschapsgebied. Datzelfde geldt voor een uitnodiging om deel uit te maken van een promotiecommissie; die eer viel Hilde Hanegreefs te beurt toen ze jurylid mocht zijn tijdens de verdediging van Lydia Fernández Pereda bij de KU Leuven (zie foto)



Wetenschappelijke publicaties

Boonen, Hoefnagels & Pluymaekers (2019). The Development of Intercultural Competencies During a Stay Abroad: Does Cultural Distance Matter? In Pritchard, O'Hara, Milsom, Williams & Matei, (Eds.), *The Three C-s of Higher Education: Competition, Collaboration and Complementarity* (pp. 185-201). Budapest: Central University Press.

Van Egdom & Pluymaekers (2020). Quality according to Language Service Providers: The case of Post-Edited Machine Translation. In Vandevoorde, Daems & Defrancq (Eds.), *New Empirical Perspectives on Translation and Interpreting* (pp. 139-154). Oxon: Routledge.

Van Pinxteren, Pluymaekers & Lemmink (2020). Human-like communication in conversational agents: a literature review and research agenda. *Journal of Service Management* 31(2), 203-255.

Presentaties op wetenschappelijke congressen

15-10-2019	Warm or cold? Avatar communication style and customer relationship orientation. Presentatie tijdens ECREA-ICSI, Tilburg, Nederland (Michelle van Pinxteren)
16-10-2019	The Global Mind Monitor. Presentatie tijdens THE-ICE IPOE Forum, Manilla, Filippijnen (Ankie Hoefnagels)
04-12-2019	Contagion is a conscious choice. Presentatie tijdens ANZMAC, Wellington, Nieuw-Zeeland (José Bloemer in samenwerking met Svenja Widdershoven en Mark Pluymaekers)
17-01-2020	Blogging for international learning: How does it work? Presentatie tijdens NACV-meeting, Utrecht, Nederland (Hilde Hanegreefs)

5 Financieel overzicht 2019-2020

Inkomsten

1. Inkomsten 1ste geldstroom	€ 215.000
2. Inkomsten 2de geldstroom	€ 14.000
3. Inkomsten 3de geldstroom	€ 31.000
4. Inkomsten interne beleidsmiddelen	€ 80.000

Totaal 1 t/m 4 € **340.000**

Uitgaven

1. Uitgaven personele lasten	€ 301.000
2. Uitgaven beheerslasten (incl. huisvesting en deskundigheidsbevordering)	€ 19.000

Totaal 1 t/m 2 € **320.000**

6 Vooruitblik

“The only constant is change”, zo schijnt de Griekse filosoof Heraclitus ooit te hebben gezegd. Of, in het Grieks, πάντα ῥεῖ καὶ οὐδὲν μένει (alles stroomt en niets staat stil). Welke veranderingen staan in 2020-2021 op til voor IRM, nog los van de coronapandemie? Om te beginnen is er in september 2020 een nieuwe directeur aangesteld voor het domein International Business and Communication. Yvette Froeling is de opvolger van Jeanette Oostijen, die in 2019 de overstap maakte naar het Vista College, en Bas Sieffers, die sindsdien actief was als interim-directeur. We hopen dat Yvette ons de komende jaren vanuit haar rol als directeur kan ondersteunen en inspireren bij het realiseren van onze ambities.

Die ambities hebben bovendien een stevige impuls gekregen door het besluit van het College van Bestuur om Ankie Hoefnagels te benoemen tot lector bij de Hotel Management School. Als gevolg daarvan is IRM met ingang van september 2020 formeel gezien geen lectoraat meer, maar een samenwerkingsverband van twee lectoraten, waarvan er één gekoppeld is aan het domein International Business and Communication en de ander aan het domein Hotel en Facility Management.

Ondanks deze structuurwijziging blijft er heel veel hetzelfde: we blijven opereren als één onderzoeksgroep, we blijven samenwerken met verschillende opleidingen binnen Zuyd en we blijven onderzoek doen naar dezelfde thema's. Wel geeft deze ontwikkeling ons de mogelijkheid om nieuwe docent-onderzoekers aan te stellen en nieuwe onderzoekslijnen te ontwikkelen die onze relevantie voor onderwijs en beroepspraktijk nog verder zullen versterken. Hoe dat er allemaal precies uit ziet, zullen we uitgebreid beschrijven in ons volgende jaarverslag. Voor nu willen we het College van Bestuur en de betrokken directeuren heel hartelijk bedanken voor het in ons gestelde vertrouwen, en kijken we met veel enthousiasme uit naar deze nieuwe fase in de 12-jarige geschiedenis van IRM.





Lectoraat International Relationship Management
Zuyd Hogeschool
Brusselseweg 150
6217 HB Maastricht

Colofon

Auteur Mark Pluymaekers
Vormgeving Lücker Design

© Zuyd 2020