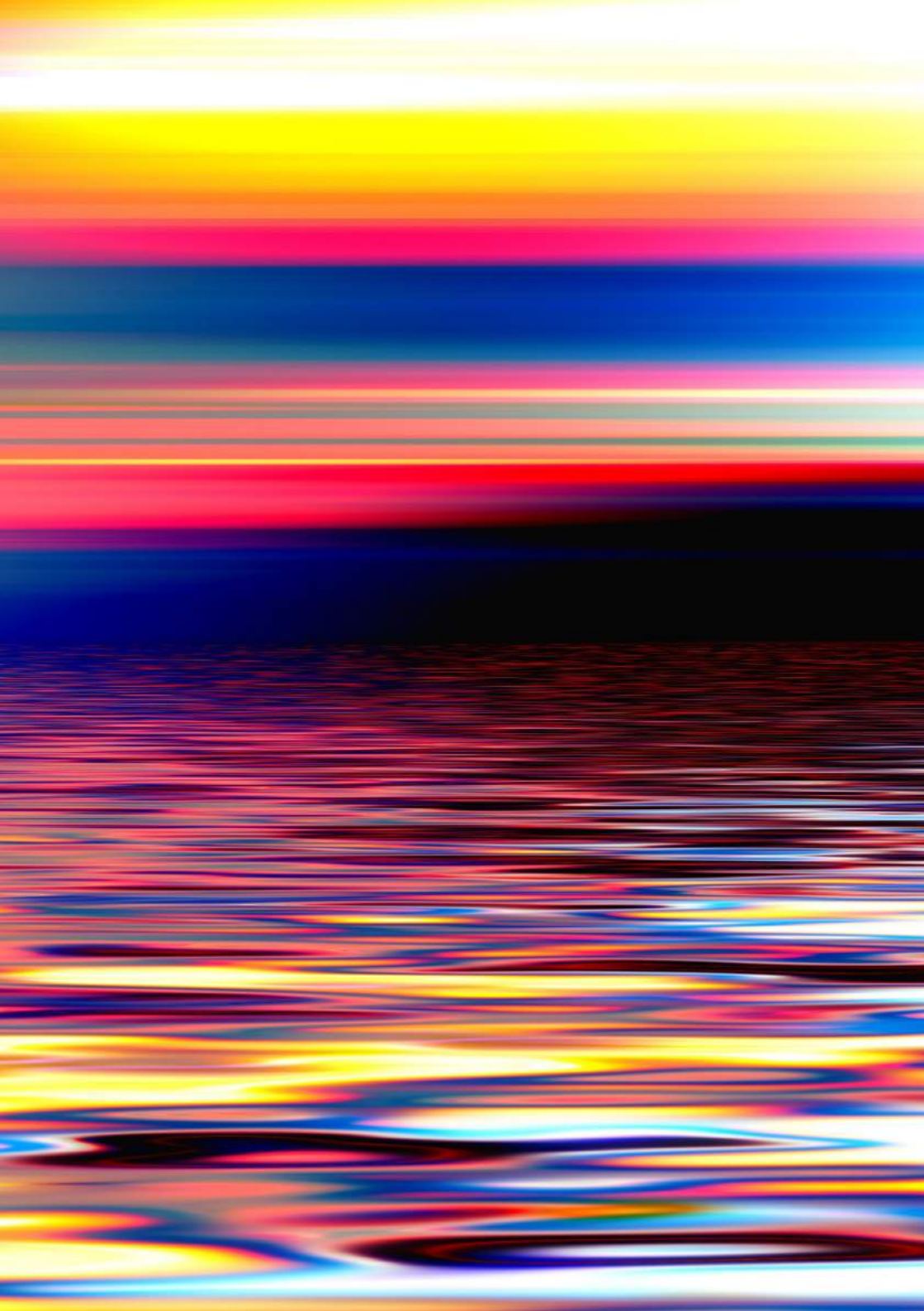


Jaarverslag 2021-2022

International Relationship Management

- Global Minds @ Work
- Professional Communication in a Digitalizing Society



Inhoud

Activiteiten in 2021-2022	2
Beroepspraktijk en maatschappij	3
Onderwijs en professionalisering van docenten	9
Wetenschap	18
Inauguratie Ankie Hoefnagels	24
Personele samenstelling	26

Activiteiten in 2020-2021

Net als in eerdere jaarverslagen, beschrijven we ook in deze editie onze output en activiteiten voor de drie voornaamste doelgroepen we als lectoraten bedienen: de beroepspraktijk, het onderwijs en de wetenschap. De output staat opgesomd in de tabellen en in de tekst beschrijven we voor elk lectoraat de belangrijkste hoogtepunten van het jaar. Daarnaast leggen interne en externe stakeholders in mini-interviews uit welke meerwaarde zij zien in onze projecten en producten.

Beroepspraktijk en maatschappij

Professional Communication in a Digitalizing Society

In 2021-2022 is het tweejarige postdoc-project van Svenja Widdershoven van start gegaan. In dit project onderzoekt Svenja hoe bedrijven op een geloofwaardige manier kunnen communiceren over duurzaamheidsinitiatieven. Veel bedrijven worstelen hiermee omdat ze consumenten wel willen laten zien dat duurzaamheid hoog op hun agenda staat, maar tegelijkertijd willen voorkomen dat ze worden beschuldigd van borstklopperij of 'greenwashing'.

Een voorbeeld van zo'n bedrijf is Penta Hotels, een internationale hotelketen met 20 vestigingen in Europa en Azië. Penta heeft verschillende initiatieven in gang gezet om de duurzaamheid van haar bedrijfsprocessen te verbeteren, maar communiceert hierover nog niet actief met stakeholders. In het tweede semester van 2021-2022 onderzochten vier vierdejaarsstudenten van de Hotel Management School waar Penta rekening mee moet houden als ze in de toekomst meer gaan communiceren over duurzaamheid. De studenten interviewden hotelmedewerkers en experts en namen een enquête af onder potentiële gasten van Penta, waarin ze deelnemers verschillende versies van boodschappen over duurzaamheid voorlegden. Uit de resultaten kwam naar voren dat visuele elementen de overtuigingskracht van de boodschap vergroten en dat het taalgebruik zo min mogelijk technische termen moet bevatten. Deze uitkomsten vertaalden de studenten vervolgens in een handleiding met concrete richtlijnen voor communicatie over duurzaamheid.

Naar aanleiding van de publicatie van het boek *Kwantitatief Onderzoek voor Journalisten* verzorgden Joris Boonen en Mark Pluymaekers in het najaar van 2021 drie online workshops voor leden van de Vlaamse Vereniging van Journalisten, een beroepsvereniging die ook zeer actief is in het organiseren van professionele scholing. Tijdens de sessies kwamen de belangrijkste valkuilen en dilemma's aan bod waarmee journalisten geconfronteerd worden wanneer ze rapporteren over de uitkomsten van kwantitatief onderzoek. Wanneer kun je bijvoorbeeld spreken over een verschil of een trend, en hoe kun je weten of een steekproef representatief is? Het was zeer interessant om hierover van gedachten te wisselen met ervaren professionals die doorgaans niet als onderzoeker zijn opgeleid, maar wel dagelijks op een maatschappelijk verantwoorde wijze moeten werken met cijfermateriaal.

Verder zijn we in 2021-2022 begonnen met de valorisatie van het promotieonderzoek van Michelle van Pinxteren (waarover later in dit jaarverslag meer) in de professionele praktijk. Hiervoor zijn we een samenwerking aangegaan met het bedrijf Flow Concepts, dat professionele teams ondersteunt bij het verbeteren van de samenwerking en het creëren van teamflow: een gezamenlijk gevoel van flow dat teamleden ervaren als gevolg

van een geoptimaliseerde teamdynamiek. Jef van den Hout, oprichter van Flow Concepts, wil graag een virtuele coach ontwikkelen om de dienstverlening richting de teams die zij ondersteunen verder te verbeteren. Bij de ontwikkeling van een dergelijke coach kunnen we verschillende inzichten uit het proefschrift van Michelle in de praktijk brengen. In het kader hiernaast legt Jef uit hoe hij dat precies voor zich ziet.

Global Minds @ Work

De Global Mind Monitor (GMM) is het self-assessmentinstrument dat ons lectoraat ontwikkelde om studenten en professionals te helpen bij het reflecteren op – en verder ontwikkelen van – hun interculturele en internationale competenties. Deze tool wordt ontwikkeld en aangeboden in co-creatie met onderzoeksbureau Etil. Het afgelopen jaar bereikten we de mijlpaal van 20.000 unieke gebruikers! Geen reden om op onze lauweren te rusten, integendeel. Een team onder leiding van Joris Boonen werkte intensief samen met Etil aan de ontwikkeling van een nieuwe leeromgeving en vragenlijst: de GMM 3.0. Op basis van meerdere consultaties van gebruikers hebben we de vragenlijst aangepast, onder meer door een 'sustainability'-vragenlijst (EDISDI) toe te voegen in samenwerking met de ontwikkelaars: Paulo Moreira en Richard Inman van de University of Porto. Ook wordt er een totaal nieuwe portal ontwikkeld met nieuws, informatie en een toolkit voor docenten.

Het afgelopen jaar hebben we weer op meerdere podia ons verhaal over het belang van een 'global mindset' mogen delen. Zo was Ankie moderator bij het bezoek van demissionair Minister van Onderwijs en Wetenschappen Ingrid van Engelshoven. Haar opvolger Robbert Dijkgraaf sprak tijdens zijn werkbezoek aan de onderwijskolom aandachtig en uitgebreid met Joris Boonen en Martine Prins over de Global Mind Monitor die we ook in het MBO willen inzetten. Dijkgraaf memoreerde aan deze unieke samenwerking tussen MBO en HBO in zijn terugblik aan het eind van het werkbezoek.

Het integreren van onderzoek in onderwijs is een belangrijke pijler van Zuyd. Studenten ontwikkelen hun onderzoekend vermogen door onderzoek te doen in en voor de beroepspraktijk. Zo voerden het afgelopen jaar vijf studenten van de Hotel Management School een onderzoek uit naar de 'International Student Journey' in opdracht van de Association of Dutch Hotel Management Schools en ons lectoraat. Het onderzoek resulteerde in een generiek en specifiek advies aan de hotelscholen om de fase van interesse tot en met 'onboarding' voor internationale studenten te verbeteren. Het onderzoeksrapport werd op 5 juli 2022 bij BUAS Breda gepresenteerd aan vertegenwoordigers van de vijf instituten.

Jef van den Hout is organisatiepsycholoog en oprichter van Flow Concepts, een bedrijf dat het concept teamflow toepasbaar maakt voor de praktijk van organisaties, teams en coaching. Sinds het voorjaar van 2022 werkt hij samen met het lectoraat Professional Communication in a Digitalizing Society bij de ontwikkeling van een virtuele coach voor de TeamFlow-app.



Waarvoor wordt de TeamFlow-app precies gebruikt?

Bij alle teams die wij ondersteunen, streven wij ernaar om de kans op teamflow te vergroten. Door ons onderzoek naar de voorwaarden en ervaringskenmerken van teamflow kwamen we erachter dat deze metingen ook heel geschikt zijn om de samenwerking tussen teamleden te evalueren. We meten immers de essentiële elementen die nodig zijn om met elkaar in flow te komen. Dus als je weet aan welke voorwaarden op dit moment nog niet wordt voldaan, kun je daar met elkaar iets aan doen. Op die manier is de TeamFlow-app uitgegroeid tot een online tool waarmee teamleden hun samenwerking eenvoudig kunnen evalueren, monitoren en verbeteren. Zo kunnen zij hun samenwerkingsvaardigheden verbeteren en uiteindelijk komen tot betere teamprestaties, meer creativiteit, positiviteit en geluk!

Waarom lijkt het je interessant om een virtuele coach toe te voegen aan de app?

In onze praktijk zetten we gecertificeerde TeamFlow-coaches in om teams te begeleiden naar een optimaal samenwerkingsklimaat. Bij het gebruik van de TeamFlow-app treden ze vooral op als facilitator. Deze rol kan deels worden overgenomen door een virtuele coach, bijvoorbeeld in de vorm van een avatar van de menselijke coach. De virtuele coach kan het team wegwijs maken in het gebruik van de app. Daarnaast kan hij de teamleden aansporen om met meer regelmaat de samenwerking te evalueren en optimaliseren. Door een slimme combinatie van kunstmatige intelligentie en machine learning los te laten op onze databank, kan de virtuele coach na verloop van tijd het team ook voeden met de juiste interventies om de samenwerking een positieve boost te geven.

Aan welke eisen moet die coach wat jou betreft voldoen?

Dat zijn eigenlijk dezelfde eisen die we aan onze menselijke TeamFlow-coaches stellen. De coach moet zich weten te verbinden met de betrokken teamleden, bijvoorbeeld door te laten blijken dat hij of zij de situatie van het team begrijpt. Daarnaast moet de coach de teamleden kunnen uitdagen om de voorwaarden te scheppen om tot een optimale samenwerking te komen. Een goede coach brengt het team dus in beweging in de voor het team juiste richting. De wijze waarop de coach de teams aanspreekt (bv. houding, intonatie en gelaatsuitdrukking), welke vragen deze stelt, welke suggesties deze voorlegt is in zo'n traject enorm belangrijk. Dat kunnen beheersen en oprecht uitvoeren is een essentiële voorwaarde voor een topcoach – en misschien wel een makkelijkere opgave voor een virtuele coach?

Op welke termijn verwacht je dat de virtuele coach daadwerkelijk kan worden ingezet?

De techniek is er al klaar voor en ons kennisniveau omtrent teamflow, coaching en conversational agents is ruim voldoende om een eerste stap te zetten. Dus, hoe meer teams dit idee omarmen hoe eerder het werkelijkheid kan worden!

Ons lectoraat steekt graag de handen uit de mouwen om de kenniskolom te versterken en kennis te dissemineren met de beroepspraktijk. Het afgelopen jaar was Ankie Hoefnagels betrokken bij het ontwikkelen en de accreditatie van de Master Leading Innovation in Hospitality, een joint Master van Hotel Management School Maastricht, TU Dublin en IQS School of Management. Daarnaast maakte zij deel uit van het landelijk ontwikkelteam van de derde cyclus in Leisure, Tourism & Hospitality, het Professional Doctorate (PD).



Ankie Hoefnagels modereert het bezoek van Ingrid van Engelshoven, minister van Onderwijs en Wetenschappen in kabinet Rutte-III op 30 augustus 2021



Joris en Martine presenteren de Global Mind Monitor aan minister Robbert Dijkgraaf van Onderwijs en Wetenschappen in kabinet Rutte-IV, tijdens diens werkbezoek aan Vista College op 17 mei 2022

Publicaties voor beroepspraktijk en maatschappij

September 2021	Hoefnagels, A. & Hanegreefs, H. (Eds.) (2021). <i>The Global Minds Blog Book; Students blogging on intercultural experiences during their internship</i> . Heerlen: Zuyd Hogeschool.
September 2021	Hoefnagels, A., Boonen, J., Grosch, I., Hanegreefs, H. & Prins, M. (2021). Nieuw lectoraat gaat docenten internationale vaardigheden bijbrengen. <i>Science Guide</i> . Te benaderen via https://lnkd.in/ezhauJg
September 2021	Hoefnagels, A. (2021). Op stage in coronatijd. <i>Dagblad de Limburger</i> .
Oktober 2021	Pluymaekers, M. & Widdershoven, S. (Eds.) (2021). <i>Datagedreven werken binnen handbereik</i> . Inspirerende verhalen uit de praktijk. Heerlen: Zuyd Hogeschool.
Oktober 2021	Widdershoven, S. (2021). Niet naar het ene kijken zonder het andere mee te nemen. In Pluymaekers, M. & Widdershoven, S. (Eds.) (2021). <i>Datagedreven werken binnen handbereik. Inspirerende verhalen uit de praktijk</i> . Heerlen: Zuyd Hogeschool.
Oktober 2021	Widdershoven, S. (2021). <i>Communicatie optimaliseren met data: het is makkelijker dan je denkt</i> . In Pluymaekers, M. & Widdershoven, S. (Eds.) (2021). <i>Datagedreven werken binnen handbereik. Inspirerende verhalen uit de praktijk</i> . Heerlen: Zuyd Hogeschool.
Oktober 2021	Pluymaekers, M. (2021). Hoe nu verder? Vier adviezen voor geïnspireerde mkb'ers. In Pluymaekers, M. & Widdershoven, S. (Eds.) (2021). <i>Datagedreven werken binnen handbereik. Inspirerende verhalen uit de praktijk</i> . Heerlen: Zuyd Hogeschool.
Oktober 2021	Pluymaekers, M. (2021). Stop met loze waarschuwingen. <i>Dagblad de Limburger</i> .
Oktober 2021	Hoefnagels, A. (2021). Denken als een voorouder. <i>Dagblad de Limburger</i> .
November 2021	Hoefnagels, A. (2021). Via beelden naar letters. <i>Dagblad de Limburger</i> .
December 2021	Hoefnagels, A. (2021). Hospitality Abroad. <i>Fundament, Alumni Magazine Hotel Management School Maastricht</i> .
December 2021	Hoefnagels, A. (2021). Over strakke en losse leiders. <i>Dagblad de Limburger</i> .
Januari 2022	Hoefnagels, A. (2021). Een dag met een gouden randje. <i>Dagblad de Limburger</i> .
Februari 2022	Hoefnagels, A. (2021). Het offer van Kai Verbij. <i>Dagblad de Limburger</i> .
Maart 2022	Hoefnagels, A. (2021). Fernweh naar Odessa. <i>Dagblad de Limburger</i> .
April 2022	Hoefnagels, A. (2021). Wat zou Carry doen? <i>Dagblad de Limburger</i> .
Mei 2022	Hoefnagels, A. (2021). Wees zuinig op je helden. <i>Dagblad de Limburger</i> .

Publicaties voor beroepspraktijk en maatschappij	
Juni 2022	Pluymaekers, M. & Bressers, J. (2022). Meer is niet altijd beter – Waarom je voorzichtig moet zijn met het gebruik van de vergrotende trap in Instagramadvertenties. <i>Tekstblad</i> 2022 / 3. Te benaderen via: https://tekstblad-premium.nl/tekstblad-3-2022/waarom-je-voorzichtig-moet-zijn-met-de-vergrotende-trap-in-instagramadvertenties/ .
Juni 2022	Hoefnagels, A. (2021). Van wie is de weg? <i>Dagblad de Limburger</i> .
Augustus 2022	Hoefnagels, A. (2021). Ik ben omdat wij zijn. <i>Dagblad de Limburger</i> .

Presentaties en andere sessies voor beroepspraktijk en maatschappij	
12-10-2021	Workshop <i>Hoe scheid je het kaf van het koren? Op zoek naar de (nieuws)waarde van nieuw onderzoek</i> , georganiseerd in samenwerking met de Vlaamse Vereniging voor Journalisten (Joris Boonen, Mark Pluymaekers)
09-11-2021	Workshop <i>Hoger, lager, of toch ongeveer hetzelfde? Cijfers vergelijken op een goede manier</i> , georganiseerd in samenwerking met de Vlaamse Vereniging voor Journalisten (Joris Boonen, Mark Pluymaekers)
18-11-2021	Online presentatie <i>Breaking the Bubble: the social integration of Dutch and International students</i> in samenwerking met NUFFIC (Ankie Hoefnagels, Daan Huberts en vijf HMSM-studenten)
25-11-2021	Online presentatie <i>To raise a global mind: connecting the local and the global</i> in het kader van The Big Conversation-sessies bij The Hague University of Applied Sciences (Ankie Hoefnagels)
30-11-2021	Workshop <i>De journalist als onderzoeker</i> , georganiseerd in samenwerking met de Vlaamse Vereniging voor Journalisten (Joris Boonen, Mark Pluymaekers)
17-02-2022	Presentatie <i>Hoe menselijk is wenselijk? Het verbeteren van service-interacties met conversational agents</i> voor deelnemers aan het <i>Smooth Operators</i> -project van Tilburg University (Michelle van Pinxteren)
18-02-2022	Online brainstormsessies met de gebruikers van de <i>Global Mind Monitor</i> om input op te halen voor de 3.0 versie (Joris Boonen, Ankie Hoefnagels)
17-05-2022	Presentatie van de <i>Global Mind Monitor</i> tijdens het werkbezoek van Minister Dijkgraaf van Onderwijs en Wetenschappen aan het Vista College Maastricht (Joris Boonen en Martine Prins)
10-06-2022	Paneldiscussie <i>Students as knowledge agents to internationalise the curriculum</i> als onderdeel van de Conferentie Internationalisation at Home bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (Joris Boonen en Marlene van Heel)
17-06-2022	Presentatie <i>De Toekomst van Limburg ligt over de Grens</i> bij een symposium over de Euregio van Zuyd Hogeschool (Ankie Hoefnagels)
28-06-2022	Masterclass <i>Global Competence</i> bij de International Butler Academy in Simpelveld (Ankie Hoefnagels)

Onderwijs en professionalisering van docenten

Professional Communication in a Digitalizing Society

Een manier waarop het onderzoekswerk van lectoraten direct ten goede kan komen aan studenten is door de ontwikkeling van kennistools die kunnen worden ingezet in het onderwijs. Dat hebben wij in 2021-2022 in verschillende projecten in de praktijk gebracht. Zo ontwikkelden we een online applicatie die studenten kan helpen bij het analyseren van reviews. Steeds meer bedrijven gebruiken informatie uit reviews van klanten als input voor het verder verbeteren van hun producten of diensten. Maar omdat het dan vaak om grote hoeveelheden tekstuele informatie gaat, is het niet altijd makkelijk om de belangrijkste thema's eruit te filteren. Studenten die een dergelijke analyse moeten uitvoeren voor een externe opdrachtgever, vinden het bovendien lastig om op een systematische manier te werk te gaan en het overzicht te houden.

Onze applicatie, die werd ontwikkeld door Bert Jans en Mark Pluymaekers, helpt studenten door in één oogopslag inzichtelijk te maken over welke productkenmerken vooral positief en over welke vooral negatief wordt gesproken in de reviews. Op basis van dit overzicht kunnen de studenten vervolgens gericht op zoek gaan in de reviews naar de informatie die nodig is om het product of de dienst verder te verbeteren. In het tweede semester van 2021-2022 werd de eerste versie van deze applicatie gebruikt door studenten die deelnamen aan de vernieuwde module 9 bij de Hotel Management School. Modulecoördinator Benedict Persoon vertelt op de volgende pagina hoe studenten en docenten het werken met de applicatie hebben ervaren.

Een tweede kennistool waaraan we het afgelopen jaar hebben gewerkt is een virtuele sollicitatietraining voor studenten van de opleiding European Studies. Binnen die opleiding kunnen studenten kiezen voor de minor Central and Eastern Europe, die vooral populair is onder studenten die stage willen lopen bij een organisatie in Midden- of Oost-Europa. Minorcoördinator Natasha Gous-seva merkte echter dat studenten met een West-Europese achtergrond vaak tegen problemen aanlopen op het moment dat ze een sollicitatiegesprek voeren met iemand uit bijvoorbeeld Rusland, Roemenië of Tsjechië. Omdat ze niet op de hoogte zijn van de cultuurspecifieke conventies van sollicitatiegesprekken in die regio, maken ze fouten die hun kans op een stageplek verkleinen.

Om studenten hier op een innovatieve en prikkelende manier van bewust te maken, ontwikkelde Natasha twee scenario's voor simulatietrainingen die ze in haar onderwijs kan inzetten. Tijdens zo'n simulatietraining voeren studenten een deel van een sollicitatiegesprek met een avatar, ontwikkeld door het bedrijf DialogueTrainer (zie screenshot op pagina 11). Tijdens elke gespreksbeurt kunnen studenten kiezen uit verschillende manieren om zichzelf uit te drukken. De reactie van de avatar is afhankelijk van de keuze die ze maken: drukken ze zich

Benedict Persoon is docent bij Hotel Management School Maastricht en coördinator van de module waarin onze applicatie voor automatische reviewanalyse voor het eerst werd gebruikt door studenten.

Wat is volgens jou de belangrijkste meerwaarde van de applicatie die het lectoraat heeft ontwikkeld?

De meerwaarde is dat studenten een tool in handen krijgen waarmee ze makkelijker en beter de reviews van het project-hotel kunnen analyseren. Een reviewanalyse is een vast onderdeel van de interne analyse die de studenten moeten uitvoeren. Het is altijd veel handmatig werk om de reviews te lezen en te classificeren als positief of negatief. Daarnaast bestaat de kans dat de hotels met een hoge mate van subjectiviteit worden beoordeeld.



De tool biedt de mogelijkheid om het classificatieproces te automatiseren en handwerk te digitaliseren. Hiermee kunnen de studenten objectiever naar de data kijken en zich meer richten op de analyse van de inhoud van de reviews.

Welke feedback hebben jullie van studenten gekregen?

De belangrijkste feedback is de vertaling van de reviewanalyse in een betere interne analyse en het identificeren van sterktes en zwaktes voor het hotel. Dat is niet iets wat studenten zelf zeggen, maar vanuit docentperspectief is duidelijk dat het niveau omhoog is gegaan omdat het handwerk en de subjectiviteit eruit worden gehaald. Voor studenten is ook fijn als ze minder handwerk hoeven te doen en een wordcloud te zien krijgen die als vertrekpunt kan dienen voor de vervolganalyse. Dat laat hen ook inzien dat het eigen beeld niet altijd overeenstemt met het beeld dat de vele gasten hebben van het hotel.

Hoe hebben jullie als docenten de samenwerking met het lectoraat ervaren?

Het belangrijkste van de samenwerking is de toegankelijkheid en de bereidheid om samen de tool in te zetten voor het onderwijs. Het lectoraat is heel laagdrempelig begonnen met het classificeren van reviews om zo het handmatige werk te automatiseren. Bij de overdracht heeft de aanwezigheid van een goede handleiding voor zowel docenten als studenten geholpen om de tool effectief in te zetten. De docenten zijn letterlijk getraind door het lectoraat om de tool te gebruiken.

Welke wensen heb je voor toekomstige versies van de applicatie? Welke mogelijkheden zou je nog graag toegevoegd zien?

De tool wordt nu exclusief ingezet in module 9, maar ik verwacht dat hij met aanpassingen breder kan worden ingezet voor de andere modules en servicecontexten, zoals restaurants. Verder zou het mooi zijn als de interface er nog iets logischer en meer "student-proof" uitziet. Voor ons als docenten zou het fijn zijn als we zelf de reviews kunnen scrapen en de tool zonder hulp van het lectoraat kunnen inzetten.

niet gepast uit, dan is dat te merken aan het verbale en non-verbale gedrag van de avatar. Na afloop krijgen ze individuele feedback over de kwaliteit van hun keuzes en uitleg over de belangrijkste culturele verschillen die het verloop van het gesprek kunnen beïnvloeden. Tijdens het Zuyd-event Kunst van het Leren op 24 juni 2022 gaven we collega-docenten de mogelijkheid om deze simulaties uit te proberen en zij reageerden zonder uitzondering enthousiast.



De virtuele gesprekspartner tijdens het cross-culturele sollicitatiegesprek



Docenten van Zuyd gaan aan de slag met onze simulatietrainingen tijdens Kunst van het Leren

Verder verzorgden we in 2021-2022 vier edities van onze Training voor Afstudeerbegeleiders: een teamtraject bij Business Studies en drie edities met deelnemers uit verschillende academies van Zuyd. Dit jaar werd de training voor het eerst in een nieuwe, verkorte vorm aangeboden om de toegankelijkheid voor potentiële deelnemers te vergroten. De kern is echter overeind gebleven: het optimaliseren van feedback in verschillende stadia van het afstudeerproces en het uitwisselen van ervaringen en 'good practices' met collega-begeleiders.

Een ander thema waar we dit jaar druk mee bezig zijn geweest is de inzet van machinevertalingen (MT) in het taal- en vertaalonderwijs. Voor zijn collega-docenten van de Vertaalacademie organiseerde Joop Bindels een workshop én een studiemiddag over dit thema. Daarnaast werd hij uitgenodigd om zijn visie op dit onderwerp te delen tijdens een symposium voor studenten en docenten bij de Universiteit Leiden. Om de laatste wetenschappelijke inzichten over de inzet van MT in het onderwijs voor nog meer taaldocenten toegankelijk te maken, heeft Joop samen met Mark Pluymaekers en de collega's van Video@Zuyd een Engelstalige kennisclip in elkaar gezet. Deze is te benaderen via de QR-code hiernaast.



Global Minds @ Work

Ons lectoraat was ook het afgelopen jaar weer intensief betrokken bij het onderwijs en het delen van kennis met docenten. Vooral toen in het voorjaar van 2022 de coronamaatregelen versoepelden, konden wij weer op diverse locaties met studenten en docenten aan de slag om het belang van de 'global mindset' te propageren.

Zo verzorgden alle lectoraatsleden presentaties, workshops en trainingen op diverse academies. Bijvoorbeeld tijdens de Euregiodag van Business Studies, waar Joris Boonen als Vlaming de aanwezigen een aantal goede adviezen kon meegeven. Ankie Hoefnagels nam deel aan een opgenomen talkshow over onderzoek ter ere van het Knowledge Event op de Hotel Management School. De talkshow bevatte pitches en animaties van, en interviews met, de drie HMSM-lectoren: Danny Han (Future of Food), Martijn Zoet (Data-Driven Hospitality) en Ankie. Het HMSM-alumnimagazine Fundament publiceerde een interview met de drie lectoren met als titel: 'Food porn, robot-overs en raketgeleerden.'

Ook droegen we op verschillende manieren bij aan de professionalisering van docenten. Tijdens het Zuyd-event 'Kunst van het Leren' op 24 juni in het MECC Maastricht verzorgden alle lectoraatsleden workshops of trainingen. Daarnaast verzorgde Hilde Hanegreefs dit jaar professionaliseringssessies over reflectief bloggen voor stagebegeleiders van de hotelschool. Ankie organiseerde samen met collega's van de Hotel Management School een studiemiddag over internationalisering.

Het afgelopen academiejaar kregen we van de HMSM en het domein International Business and Communication de opdracht om een sociaal evenement voor studenten te ontwikkelen waarin de 'global mindset' centraal stond, maar studenten elkaar ook op een informele manier konden ontmoeten. In samenwerking met het Maastrichtse filmhuis Lumière ontwikkelden we het concept *Global Minds at the Movies*: een goede film gevolgd door een reflectie van een expert. In het afgelopen collegejaar organiseerden we drie van deze filmavonden die goed werden bezocht door studenten en collega's.



Global Minds at the Movies: Rocks, met als spreker Ron Meyer



Munzer en Marwa van restaurant Sha'aam tijdens hun gastverhaal aan de studenten



Internationale studenten van de HMSM tijdens het Trails of Global Minds Event

Ons lectoraat werd het afgelopen meerdere malen gevraagd om bijdragen te leveren aan de ontwikkeling van curricula. Martine Prins en Ankie Hoefnagels dachten mee met de academie voor Facility Management over het optimaliseren van hun 'international learning outcomes'. Joris Boonen, Isabelle Grosch en Marlene van Heel waren nauw betrokken bij het ontwikkelen van een Zuyd-brede minor op het gebied van interculturele competentie en een blauwdruk voor de heroriëntatie van de opleiding Oriëntaalse Talen en Communicatie. Het is mooi dat we als lectoraat met onze expertise kunnen bijdragen aan de vernieuwing van het onderwijs, met aandacht voor het ontwikkelen van internationale competenties van studenten.

Een ander project van het lectoraat dat werd geïnitieerd vanuit de Hotel Management School betrof de vraag om een sociaal en leerzaam evenement te organiseren voor de derde- en vierdejaars studenten van de opleiding die door corona hun internationale stage hadden moeten missen. Met een team van lector, lectoraatsleden, collega-docenten, zes studenten en kunstenaar Toon Hezemans gingen we aan de slag. Het resultaat van diverse ontwerp-ronden was *Trails of Global Minds*, een ééndaagse wandeltocht door het grensland van Zuid-Limburg waarin alle elementen van Global Competence waren verwerkt: 1) kennis over mondiale, lokale en interculturele zaken, 2) begrip en waardering voor andere perspectieven, 3) kennismaken met mensen die anders zijn dan jij en 4) in actie komen voor een betere wereld. Tijdens hun wandeltocht van maar liefst 20 kilometer leerden de studenten over de geschiedenis van Limburg als grensregio; ook ontmoetten ze verrassende gastsprekers zoals een Afghanistanveteraan, een Syrisch echtpaar dat een succesvol restaurant runt en een hotelier die zich inzet voor het Limburgs cultureel erfgoed. Na afloop van de tocht trakteerden we de studenten op een diner met lokale gerechten en een ludieke quiz. Hun bijdrage aan een betere wereld leverden de studenten door sponsors te zoeken voor hun tocht met als doel geld inzamelen voor studenten uit Oekraïne.

Via de QR-code hiernaast kun je de *Trails of Global Minds*-video bekijken.



De samenwerking met studenten is voor ons lectoraat enorm belangrijk. Studenten kunnen bij ons hun kennis, vaardigheden en onderzoekend vermogen ontwikkelen. Maar wij leren ook van de studenten! Ze brengen frisse inzichten, zijn vaak technisch handig en weten de weg naar hun medestudenten als ambassadeurs makkelijk te vinden. We zijn dan ook enorm blij met de vele studenten die het afgelopen jaar hebben meegeholpen aan de projecten *Trails of Global Minds*, *Global Minds at the Movies* en het *Curious People*-blogproject op de Hotel Management School. Op pagina 17 vind je een interview met Michal Kranefuss, die vanuit curriculumonderdeel 'community involvement' bijdroeg aan het blogproject en de filmavonden.

Educatieve publicaties

Hoefnagels, A. & Pluymaekers, M. (2022). The intercultural dimension of the hospitality experience. In: Melissen, F., Van der Rest, J.P., Josephi, S. & Blomme, R. (eds.), *Hospitality Experience. An introduction to hospitality management* (3rd edition) (pp. 291-326). Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Bindels, J. & Pluymaekers, M. (2022). *Help, my students are using machine translation!* Kennisclip over de inzet van machinevertalingen in het taalonderwijs. Te benaderen via: <https://zuyd.mediasite.com/Mediasite/Play/032150fd276641ce98e3cca7b3aab4e81d>.

Gastcolleges, workshops en andere sessies voor studenten en docenten

23-08-2021	Presentatie tijdens Summer School Business in Europe: United in Diversity (Martine Prins)
30-08-2021	Dagvoorzitter Global Mind Conference bij de Hotel Management School Maastricht, met gastspreker Ingrid van Engelshoven, minister van Onderwijs en Wetenschappen (Ankie Hoefnagels en Hilde Hanegreefs)
01-09-2021	Gastcollege <i>The international classroom at the Conservatorium Maastricht</i> tijdens de introductieweek van het Conservatorium (Joris Boonen)
02-09-2021	Workshop <i>Diversity Icebreaker</i> voor studenten van de Master Facility & Real Estate Management van Zuyd Hogeschool (Ankie Hoefnagels)
07-09-2021	Mini-symposium <i>Werken en ondernemen in de regio: kijken over de grens met België</i> tijdens de Euregiodag van Business Studies (Joris Boonen)
28-09-2021	Presentatie en panelinterview bij het jaarlijkse Knowledge Event van de Hotel Management School Maastricht (Ankie Hoefnagels)
29-09-2021	Workshop <i>Integratie vertaaltools in het onderwijs</i> voor docenten van de Vertaalacademie (Joop Bindels)
16-11-2021	Deelname aan de paneldiscussie <i>Teaching Translation Technology</i> tijdens een webinar van Memsources (Joop Bindels)

25-11-2021	Gastcollege <i>Need mining</i> voor studenten van de minor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)
10-01-2022	<i>Global Minds @ the Movies</i> : Playlist. Event voor studenten van het domein International Business and Communication en Hotel Management School Maastricht. Organisatie en moderatie gastspreker Clara Édouard (Ankie Hoefnagels)
29-01-2022	Presentatie <i>Vertalen in de toekomst</i> tijdens een symposium van ITV Hogeschool voor Tolken en Vertalen (Joop Bindels)
07-02-2022	Dagvoorzitter Global Mind Conference bij de Hotel Management School Maastricht, met gastspreker Joseph Oubelkas (Hilde Hanegreefs en Ankie Hoefnagels)
14-02-2022	<i>Carrousel Internationalisering</i> bijeenkomst van de Dutch Association Hotel Management Schools (drie bijeenkomsten onder voorzitterschap van Ankie Hoefnagels)
20-02-2022	<i>Global Minds @ the Movies</i> : The Porter. Event voor studenten van het domein International Business and Communication en Hotel Management School Maastricht. Organisatie en moderatie gastsprekers Nathaniel Menninger en Toon Hezemans (Ankie Hoefnagels)
22-02-2022	Workshop over automatische reviewanalyse voor docenten van de Hotel Management School (Bert Jans, Mark Pluymaekers)
28-03-2022 30-03-2022	<i>Trails of Global Minds</i> : Where we come from and what we leave behind. Internationaliserings- en Euregio-event voor 400 derde- en vierdejaars studenten van de Hotel Management School Maastricht (Ankie Hoefnagels en Hilde Hanegreefs)
28-03-2022	Professionaliseringssessie over de <i>Global Mind Monitor</i> voor het Post Propedeuse Team van Hotel Management School Maastricht (Ankie Hoefnagels)
10-05-2022	Studiemiddag over machinevertaling in het (ver)taalonderwijs voor docenten van de Vertaalacademie (Joop Bindels)
16-05-2022	Gastcollege <i>Need mining</i> voor studenten van de minor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)
17-05-2022	Presentatie Global Mind Monitor bij Vista College in het kader van het kolombezoek van Minister Dijkgraaf (Onderwijs en Wetenschappen)
20-05-2022	Masterclass <i>Global Competence</i> voor studenten van de Master PLIC van Zuyd Hogeschool (Ankie Hoefnagels)
22-05-2022	<i>Global Minds @ the Movies</i> : Rocks. Event voor studenten van het domein International Business and Communication en Hotel Management School Maastricht. Organisatie en moderatie gastspreker Ron Meyer (Ankie Hoefnagels)
23-05-2022	Gastcollege <i>Wat verstaan studenten onder duurzaamheid en hoe kunnen bedrijven geloofwaardig communiceren over duurzaamheidsinitiatieven?</i> voor eerstejaarsstudenten van Oriëntaalse Talen en Communicatie (Svenja Widdershoven)

25-05-2022	Gastcollege <i>Instructief taalgebruik en het schrijven van hulpdocumentatie</i> voor eerstejaarsstudenten van de Vertaalacademie (Joop Bindels)
25-05-2022	Moderatie paneldiscussie <i>Maastricht as an inclusive city</i> in het kader van de Glocal Day van de minor Global Citizenship at your Doorstep bij Oriëntaalse Talen en Communicatie (Ankie Hoefnagels)
15-06-2022	Presentatie <i>MT in het (ver)taalonderwijs</i> tijdens symposium over vertaaltechnologie in het onderwijs bij Universiteit Leiden (Joop Bindels)
22-06-2022	Moderatie van twee sessies over vertaaltechnologie tijdens een webinar over vertaalbeleid van de Taalunie (Joop Bindels)
24-06-2022	Workshop <i>Connecting through Story Circles</i> tijdens het Zuyd-event Kunst van het Leren (Hilde Hanegreefs, Martine Prins)
24-06-2022	Posterpresentatie <i>Student Agency</i> tijdens het Zuyd-event Kunst van het Leren (Joris Boonen, Marlene van Heel)
24-06-2022	Workshop <i>Designing Internationalisation at Home activities</i> tijdens het Zuyd-event Kunst van het leren (Marlene van Heel en Ankie Hoefnagels)
24-06-2022	Presentatie <i>Hopeful Career Study</i> tijdens het Zuyd-event Kunst van het leren (Tom Kuypers)
24-06-2022	Workshop <i>Een sollicitatiegesprek met een Rus? Doe het maar even!</i> tijdens het Zuyd-event Kunst van het Leren (Natasha Gousseva, Mark Pluymaekers)
30-06-2022	Organisatie en moderatie studiedag Internationalisering bij de Hotel Management School (Ankie Hoefnagels)
04-07-2022	Professionaliseringssessie Reflective blogging voor docenten van de Hotel Management School (Hilde Hanegreefs)
16-08-2022	Workshop <i>The usage of telehealth and apps in Voice and Breathing Therapy</i> tijdens de Speech and Language Pathology Summer School (Anna Krispin)

Michal Kranefuss is 3e-jaarsstudente aan de Hotel Management School Maastricht. Momenteel is zij op Erasmusuitwisseling in Dublin waar ze de master Tourism and Digital Marketing volgt aan de Technical University. Michal ondersteunde van februari tot juni 2022 het lectoraat Global Minds @ Work in diverse projecten. Hieronder vertelt ze over haar ervaringen.



Wat waren jouw taken in het kader van het Global Minds ComIn-project Curious People? Tijdens het Global Minds ComIn-project heb ik verscheidene verantwoordelijkheden gehad. Allereerst heb ik meegewerkt aan een interviewstudie van het lectoraat Global Minds @ Work, in het kader van het meten van de assessment literacy van stagebegeleiders bij het beoordelen van de blogs.

Daarnaast heb ik geholpen bij Global Minds @ The Movies, een interculturele filmavond voor studenten en docenten. Mijn hoofdtak was het nakijken van de drie blogs van alle studenten die op stage waren. Ik heb hen geïnformeerd over het project, hen herinneringen voor de deadlines gestuurd, feedback gegeven op de geschreven blogs, de beste blogs geselecteerd, en de studenten geholpen met al hun vragen tijdens het project over de opdracht of overige zaken. Naast contact met de studenten heb ik ook met hun stagebegeleiders contact gehad over de blogs.

Hoe heb je het begeleiden van het reflectieve bloggen ervaren? Ik vond het heel erg interessant om de blogs te lezen en te beoordelen, voornamelijk omdat je er heel veel dingen van leert van de verhalen van anderen en de lessen die ze trekken uit hun ervaringen op stage. Het begeleiden van de blogs vond ik erg leerzaam, omdat studenten vragen stelden waarvan ik zelf nooit had gedacht dat het een probleem kon zijn.

Wat heb je ervan geleerd? Ik heb van dit project geleerd dat niet alle studenten even zorgvuldig communiceren. Sommigen reageerden niet op mijn berichten. Dat viel buiten mijn controle. Ik heb dus leren loslaten. Toch was de gebrekkige communicatie met studenten soms lastig. Dit, in combinatie met het feit dat bijna al mijn studenten op een ander moment met hun stage begonnen en daarom allemaal een andere inleverdatum kregen voor de blogs, maakte timemanagement af en toe wel heel uitdagend. Maar het is gelukt.

Wat is volgens jou de meerwaarde van de reflectieve blogs in het interculturele leerproces? Ik denk dat het heel makkelijk is om jezelf te verliezen in een andere cultuur en daardoor een soort muur op te zetten waardoor je maar vanuit één perspectief naar die cultuur kijkt. Met deze blogs worden de studenten uit hun bubble getrokken, omdat ze worden gedwongen te reflecteren op de interculturele ervaring en zo de ervaring beter te begrijpen. Het verbreedt hun referentiekader en dwingt ze dingen van een andere kant te zien, dus het heeft een hele grote meerwaarde.

Wat zouden we wat jou betreft nog kunnen verbeteren? Wat er misschien verbeterd kan worden is de communicatie met de studenten voor hun vertrek, zodat ze beter op de hoogte zijn van de blogopdracht en de verwachtingen. Zo wordt hopelijk de communicatie tussen de stagestudenten en de ComIn-studenten ook wat beter.

Wetenschap

Professional Communication in a Digitalizing Society

Een van de absolute hoogtepunten van het afgelopen jaar was 24 mei, de dag waarop Michelle van Pinxteren haar proefschrift *Enhancing service interactions with conversational agents* verdedigde in de aula van de Universiteit Maastricht. In de afgelopen vijf jaar onderzocht Michelle onder begeleiding van Mark Pluymaekers en prof. dr. Jos Lemmink hoe chatbots, avatars en robots communicatief competentier kunnen worden gemaakt. Dat resulteerde in een proefschrift waarin ze in vier studies met uiteenlopende onderzoeksmethodes aantoonde dat het implementeren van typisch menselijk communicatief gedrag in conversational agents geen kwestie is van 'one size fits all'. De servicecontext, de fase in het gesprek en de persoonlijke voorkeuren van de menselijke gesprekspartner zijn namelijk ook van belang.

Tijdens de verdediging mocht Michelle kritische vragen beantwoorden van opponenten van de universiteiten van Maastricht, Bowling Green State, Namen, Eindhoven en Tilburg. Dat deed ze met verve, waardoor ze zich sinds die dag doctor in de Bedrijfswetenschappen mag noemen (zie foto onder aan deze pagina). Zo werd ze na Ankie Hoefnagels en Svenja Widdershoven de derde doctor die ons lectoraat heeft voortgebracht. In het kader hiernaast vertelt ze hoe ze haar promotietraject, dat deels werd gefinancierd door de Provincie Limburg, heeft ervaren.

Zoals gebruikelijk hebben we ook afgelopen jaar weer regelmatig ons onderzoek mogen presenteren op wetenschappelijke congressen. In het najaar van 2021 vonden die voornamelijk nog online plaats, maar vanaf het voorjaar van 2022 kregen we na twee jaar ook weer de kans om onze vakcollega's face-to-face te ontmoeten. Bijvoorbeeld tijdens het congres van de European Association for Machine Translation (EAMT) in Gent, waar Mark Pluymaekers een posterpresentatie mocht houden.



Michelle van Pinxteren met haar paranimfen, promotoren en de leden van de promotiecommissie



Mark Pluymaekers in actie tijdens EAMT 2022 in Gent

Michelle van Pinxteren was tussen 2016 en 2021 als promovenda verbonden aan het lectoraat Professional Communication in a Digitalizing Society, waar ze onderzocht hoe chatbots, avatars en robots communicatief competentier kunnen worden gemaakt. Op 24 mei 2022 heeft ze haar proefschrift met succes verdedigd. Sinds september 2021 werkt ze als universitair docent bij de opleiding Communicatiewetenschap van Radboud Universiteit Nijmegen.



Michelle van Pinxteren ontvangt haar doctorsbul van prof. dr. Jos Lemmink

Hoe was het om na vijf jaar hard werken je proefschrift te mogen verdedigen?

Spannend, maar tegelijkertijd geeft het ook een heel voldaan gevoel om je onderzoek te presenteren aan zoveel mensen. Het is superleuk om te zien hoeveel mensen interesse hebben in je proefschrift. Persoonlijk kijk ik wel met gemengde gevoelens terug op de dag omdat het begin van de verdediging niet helemaal verliep zoals ik had gehoopt, maar dat heeft me ook geleerd dat niet alles kan zoals je wil en het oké is om jezelf te herpakken.

Wat is de belangrijkste conclusie die uit je PhD-onderzoek getrokken kan worden?

Dat het implementeren van menselijk communicatief gedrag in conversational agents niet in alle situaties tot positieve uitkomsten leidt. Het is belangrijk om rekening te houden met de servicecontext, andere communicatieve gedragingen van de agent en de kenmerken van de individuele gebruiker. De drie factoren samen bepalen hoe de conversational agent zou moeten communiceren.

Op welke manier kunnen bedrijven de kennis toepassen die je in je PhD-onderzoek hebt ontwikkeld?

Mijn onderzoek bevat concrete richtlijnen voor iedereen die conversational agents ontwerpt of wil gaan inzetten in dienstverlening. Mijn proefschrift bevat een taxonomie van communicatieve menselijke gedragingen en bespreekt de effecten van deze gedragingen. Wanneer deze richtlijnen gevolgd worden zou dit tot een betere gebruikerservaring moeten leiden.

Ben je in je huidige baan nog steeds bezig met hetzelfde onderwerp en zo ja, hoe?

Ja, in mijn huidige baan als universitair docent aan de Radboud Universiteit geef ik veel les over het onderzoek in mijn proefschrift, bijvoorbeeld tijdens colleges en werkgroepen binnen de cursus Human-Machine Communication. Daarnaast help ik studenten als begeleider van Bachelor, Master en Research Master theses om onderzoek te doen naar gelijkaardige onderwerpen. Tot slot wil ik mijn onderzoekslijn hier het komend jaar met een iets andere insteek gaan voortzetten.

Voor het tweejaarlijkse VIOT-congres, waar we samen met Sofie Decock van Universiteit Gent een themasessie hadden willen organiseren over 'fitness for purpose' in professionele communicatie, kwam het einde van de coronaperiode helaas te laat. Het congres werd gecancelled en de deelnemers werden uitgenodigd om zelf kleinschalige evenementen te organiseren om alsnog hun onderzoek met de buitenwereld te delen.

Die handschoenen hebben we opgepakt: op 16 juni 2022 kwamen collega's uit Gent en Leuven naar Maastricht om met ons van gedachten te wisselen over de vraag in hoeverre communicatie in professionele contexten perfect moet zijn om effect te kunnen sorteren. Mogen niet-moedertaal-sprekers bijvoorbeeld fouten maken in professionele e-mails, en kunnen reviews met niet-standaard taalgebruik toch overtuigend zijn voor medeconsumenten? Dergelijke vragen werden besproken in vijf onderzoekspresentaties en een afsluitende discussie, waarin we hebben geprobeerd om de contouren te schetsen van een gezamenlijke onderzoeksagenda. De deelnemers gaven unaniem aan dat het een geslaagde themadag was die tot inspirerende inzichten heeft geleid.

Global Minds @ Work

Ook dit jaar presenteerde ons lectoraat weer op diverse internationale wetenschappelijke podia op het gebied van interculturele communicatie, internationalisering, hoger onderwijs, hospitality en human resource management. Vanwege de nog deels geldende coronamaatregelen vonden sommige van die congressen online plaats. Zo presenteerden Joris en Isabelle hun onderzoek naar de relatie tussen culturele intelligentie en de samenstelling van de international classroom noodgedwongen online tijdens EAIR 2021. In mei 2021 presenteerden Tom Kuypers en Hilde Hanegreefs alweer op locatie tijdens het SIETAR congres in Malta. Ankie presenteerde online vanuit Maastricht.



Bernard De Clerck van Universiteit Gent presenteert zijn onderzoek tijdens onze themadag



Isabelle en Joris presenteren online tijdens EAIR 2021



De presentatoren van het EAIR 2022-symposium in Rapperswill

Als lectoraat werken we graag samen met de partners uit ons netwerk op het gebied van internationalisering in het hoger onderwijs en global citizenship. Een belangrijk podium voor dit onderzoek is het tweejaarlijkse congres van de International Academy for Intercultural Research (IAIR), dat dit jaar werd gehouden in Rapperswill, Zwitserland. Ons lectoraat organiseerde daar het symposium *Effective interventions for global competence development in an international classroom*, samen met onze partners van Maastricht University, Hogeschool Rotterdam, Hanzehogeschool en NHL Stenden. De laatste jaren hebben veel universiteiten hun curricula verder geïnternationaliseerd, in aansluiting op de Sustainable Development Goals (SDGs) van de VN. De COVID19-pandemie heeft de ontwikkeling van 'Internationalisation at home'-initiatieven een boost gegeven. Opleiders moesten creatieve oplossingen vinden om hun internationale leeruitkomsten alsnog te bereiken. Dit resulteerde in nieuwe initiatieven zoals virtuele uitwisseling en Collaborative Online International Learning (COIL). Tijdens het symposium werden recent onderzoek en case studies gepresenteerd over de effectiviteit van dergelijke interventies om internationaliseringsdoelen te bereiken. Welke factoren bevorderen of verhinderen de ontwikkeling van interculturele competentie? Welke onderwijsstrategieën kunnen worden ingezet om de interactie tussen nationale en internationale studenten te bevorderen en wat is de rol van de docent in dit proces?

Vanuit ons lectoraat participeerden Joris Boonen, Isabelle Grosch en Marlene van Heel in de conferentie en nam Ankie Hoefnagels online deel. Het was een geslaagde en leerzame conferentie waar we ons onderzoeksnetwerk hebben kunnen uitbreiden met nieuwe, interessante partners.

Wetenschappelijke publicaties
Boonen, J., Hoefnagels, A., Pluymaekers, M. & Odekerken, A. (2021). Promoting international learning outcomes during a study abroad: The moderating role of internationalisation at home. <i>International Journal of Education Management</i> , 35(7), 1431-1444.
Hanegreefs, H., Pluymaekers, M., Habing, A., Goossens, Y., Oskam, B., Verbart, L., Wynands, S. (2021). Trending: Building Communities in Hospitality. <i>Proceedings of EuroCHRIE 2021</i> .
Pluymaekers, M., Odekerken, A., Derycke, M., Eijk, S., Van Haarst, C., Pekelharing, P. & Ruegg, M. (2021). How to select the most suitable AI application for improving communication with guests: A case study. <i>Proceedings of EuroCHRIE 2021</i> .
Brand, S. & Pluymaekers, M. (2021). Does communication strategy training using written computer-mediated communication enhance strategy use in L2 conversations? <i>Proceedings of ABC Annual Conference 2021</i> .
Van Pinxteren, M.M.E. (2022). <i>Enhancing service interactions with conversational agents</i> . Proefschrift Maastricht University.
Pluymaekers, M. (2022). How well do real-time machine translation apps perform in practice? Insights from a literature review. <i>Proceedings of EAMT 2022</i> .
Gregersen-Hermans, J. & Boonen, J. (2022). The International Business School Maastricht : From an educational strategy to an internationalized educational practice. In B. Leask, M. Torres-Hernández, L. Bustos-Aguirre & H. de Wit (eds.) <i>Reimaginar la internacionalización del currículo. Mejores prácticas y posibilidades prometedoras</i> (pp. 273-300). Universidad de la Guadalajara.
Dias, O., Gao, J., Gichiru, W., Hoefnagels, A., Johnson, D., McSweeney, M., Litzen, J., Norton, M., Pengelly, K., Sarles – Dinsick, J. & Van Gaalen, A., Veerasamy, Y. (2021). Interviewing Policy Leaders to Advance Intercultural Competence Across Boundaries. <i>Intercultural Connector Blog. World Council on Intercultural and Global Competence</i> .

Presentaties op wetenschappelijke congressen	
26-08-2021	Enhancing intercultural competence through blogging. Presentatie tijdens ABC Europe 2021 (Hilde Hanegreefs en Mark Pluymaekers)
09-09-2021	Effects of the International Classroom Composition on Domestic Students' Cultural Intelligence Development. Presentatie tijdens EAIR 2021 (Isabelle Grosch en Joris Boonen)
29-09-2021	Trending: Building Communities in Hospitality. Presentatie tijdens EuroCHRIE 2021 (Hilde Hanegreefs en Mark Pluymaekers)
29-09-2021	How to select the most suitable AI application for improving communication with guests: A case study. Presentatie tijdens EuroCHRIE 2021 (Armand Odekerken en Mark Pluymaekers)
01-10-2021	Vers une approche intégrée de l'enseignement en traduction automatique et en post-édition dans les programmes des licences en traduction. Presentatie tijdens het Colloque interdisciplinaire « Vers une robotique du traduire ? » (Joop Bindels)
22-10-2021	Does communication strategy training using written computer-mediated communication enhance strategy use in L2 conversations? Presentatie tijdens ABC Annual Conference (Sophie Brand)
24-11-2021	A Cross-Curricular Study: Students Advising Management. Presentatie tijdens EAPRIL 2022 (Marlene van Heel en Joris Boonen)
20-05-2022	A cross-cultural comparison of the effect of cultural intelligence on employees' career perspective. Presentatie tijdens SIETAR 2022 (Tom Kuypers)
21-05-2022	Teachers' self-perception of assessment literacy in reflective writing assignments: An exploratory study. Presentatie tijdens SIETAR 2022 (Hilde Hanegreefs)
01-06-2022	How well do real-time machine translation apps perform in practice? Posterpresentatie tijdens EAMT 2022 (Mark Pluymaekers)
16-06-2022	Hoe goed werken mobiele vertaalapps in de praktijk? Inzichten uit een systematische literatuurstudie. Presentatie tijdens themadag Fitness for Purpose in Professionele Communicatie (Mark Pluymaekers)
23-06-2022	Antecedents of Team Resilience in Hospitality Education. Presentatie tijdens INC 2022 (Tom Kuypers en Jenny Sok)
27-07-2022	Effective interventions for global competence development in an international classroom. Symposium tijdens IAIR 2022 (Isabelle Grosch, Joris Boonen en Marlene van Heel)

Inauguratie Ankie Hoefnagels

Op 17 september 2021 vond de inauguratie plaats van Ankie Hoefnagels als lector Global Minds @ Work op de Hotel Management School Maastricht. Vanwege de toen nog geldende coronamaatregelen kon slechts een beperkt aantal mensen live aanwezig zijn bij het dagprogramma. Via livestreaming konden relaties en collega's van over de hele wereld gelukkig alsnog aansluiten bij de rede. We startten de middag met een door het lectoraat georganiseerd programma omtrent ons hoofdthema: de ontwikkeling van de internationale en interculturele competenties van jonge professionals. Het programma bestond uit een drietal workshops: het discriminatie-experiment Brown eyes / Blue eyes met als moderator Seyda Buurman Kutsal, het spel Globi met als moderator Rosanne Severs en tot slot een workshop Story Circles met onze eigen Hilde Hanegreefs en Tom Kuypers als moderatoren. Na een introductie door Ad Smits, directeur van de Hotel Management School en ambassadeur van het lectoraat, hield Ankie haar rede met als titel *The astronaut and the empathy wall: It takes a school to raise a global mind. The role of higher education in fostering young professionals' global competence*. Nadien kwamen alle docent-onderzoekers van het lectoraat op het podium om iets te vertellen over hun onderzoeksactiviteiten. Het evenement werd muzikaal omlijst door Niki Bravaki en medestudenten van het Zuyd Conservatorium, die Mother Nature's Son en een Griekse traditional ten gehore brachten. Tot slot werd Ankie door dr. Saskia Brand – Gruwel, lid van het College van Bestuur van Zuyd Hogeschool, officieel geïnaugureerd als lector.

Alle genodigden ontvingen na afloop het boekje *The Global Minds Book*: students blogging on intercultural experiences during their internship. Deze bundel van blogs die de studenten van de Hotel Management School schreven tijdens hun praktijkstage in het buitenland werd samengesteld en ingeleid door Ankie en docent-onderzoeker Hilde Hanegreefs.



De rede van
Ankie Hoefnagels



De videopresentatie
van het lectoraat:

Foto-impressie van de inauguratie



Corona-proof ontvangst van de gasten



Impressie van de Globi-workshop



Ankie tijdens het uitspreken
van haar rede



De officiële inauguratie door
dr. Saskia Brand - Gruwel



De feestelijke afsluiting door
Ad Smits, directeur van de
Hotel Management School



Impressie van de Story Circles-workshop



Het muzikale intermezzo van studenten van het
Conservatorium

Personele samenstelling

Global Minds @ Work

Lid	Rol	Academie	Aanstelling
dr. Ankie Hoefnagels	Lector	Hotel Management School	0,6 FTE
dr. Joris Boonen	Docent-onderzoeker en programmaleider	Oriëntaalse Talen en Communicatie	0,3 FTE
Martine Prins MA	Docent-onderzoeker	European Studies	0,2 FTE
dr. Hilde Hanegreefs	Docent-onderzoeker	Hotel Management School	0,2 FTE
dr. Tom Kuypers	Docent-onderzoeker	Hotel Management School	0,2 FTE
Marlene van Heel – Bradbury MA	Docent-onderzoeker	Oriëntaalse Talen en Communicatie	0,2 FTE
Isabelle Grosch MA	Docent-onderzoeker	Oriëntaalse Talen en Communicatie	0,2 FTE
Sandra Valkenburg MA	Onderzoeker	Dienst Onderwijs en Onderzoek	0,2 FTE (vanaf feb. 2022)
Lyvie Schoenmaeckers	Ondersteuner		
Totaal			2,1 FTE

Professional Communication in a Digitalizing Society

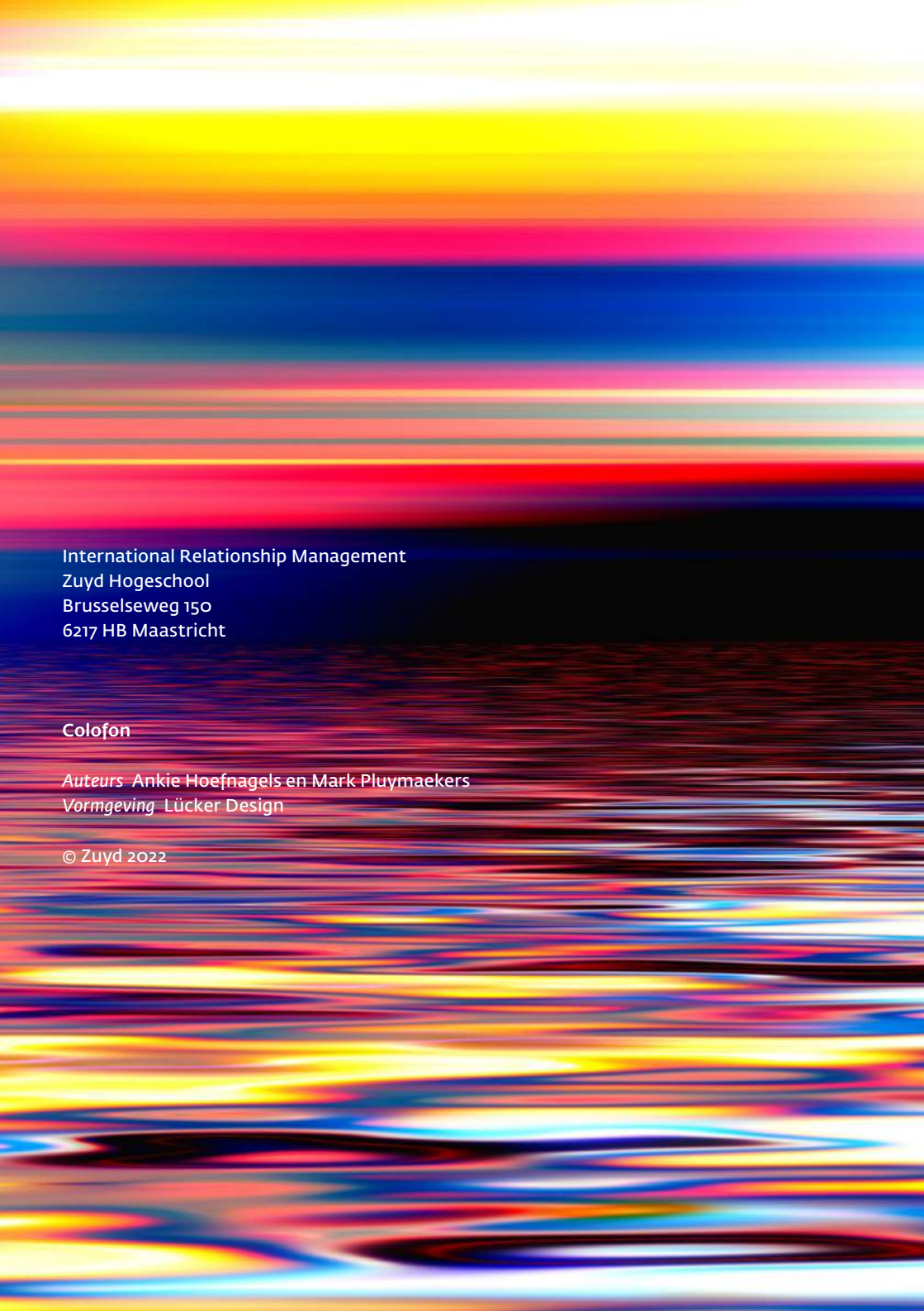
Lid	Rol	Academie	Aanstelling
dr. Mark Pluymaekers	Lector	Oriëntaalse Talen en Communicatie	0,6 FTE
dr. Svenja Widdershoven	Docent-onderzoeker	European Studies	0,2 FTE
dr. Hilde Hanegreefs	Docent-onderzoeker	Hotel Management School	0,2 FTE
dr. Bert Jans	Docent-onderzoeker	Hotel Management School	0,2 FTE
Joop Bindels MA	Docent-onderzoeker	Vertaalacademie	0,2 FTE
Anna Krispin MA	Docent-onderzoeker	Logopedie	0,2 FTE (vanaf april 2022)
dr. Joris Boonen	Docent-onderzoeker	Oriëntaalse Talen en Communicatie	0,1 FTE
Natasha Gousseva MSc	Docent-onderzoeker	European Studies	0,1 FTE
Thea Buursma	Ondersteuner		--
Totaal			1,8 FTE

Om goed op te hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied, hebben de meeste lectoraatsleden ook dit jaar weer deelgenomen aan één of meerdere professionaliseringsactiviteiten. Gelukkig vonden die ook weer steeds vaker fysiek plaats, zeker in de tweede helft van het collegejaar. Hiernaast staat een overzicht van congressen, cursussen, workshops en andere sessies waar lectoraatsleden aan hebben deelgenomen.

Naast professionalisering is ook intervisie een belangrijke pijler van onze kwaliteitszorgbeleid. Daarom organiseren we meerdere keren per jaar een *research meeting* waarin onze docent-onderzoekers feedback vragen op hun projecten, of presentaties oefenen die ze later voor een extern publiek gaan geven. In 2021-2022 vonden er drie van dergelijke meetings plaats: op 25 november 2021, op 31 maart 2022 en op 9 juni 2022. Deze laatste meeting werd gecombineerd met een gezamenlijke fietstocht door Belgisch Limburg en afsluitend diner in de Vennestraat in Genk (zie foto's voor een impressie).



Congressen, cursussen, workshops en andere sessies	
Summer Course <i>Research Methods in Intercultural Contexts</i> Universiteit Utrecht	Marlene, Isabelle
ABC Europe 2021	Hilde, Mark
Zestor Culturele Barometer	Martine
EuroCHRIE 2021	Hilde, Mark
Translating Europe Forum	Joop
Webinar Brightlands Smart Services Campus <i>Cultivating Innovation Mindsets</i>	Tom, Mark
VIOT 2022	Mark
Studiedag <i>Traduction & Qualité</i> Université de Lille	Joop
NACV-salon <i>Praktische consequenties van de nieuwe wet 'Taal en toegankelijkheid'</i>	Mark
Seminar <i>Education for Sustainable Development</i>	Svenja
Global Forum of the World Council on Intercultural and Global Competence	Marlene, Hilde
Workshop <i>Designing experiments, MTURK & Research cloud</i>	Svenja, Hilde, Mark
IATIS Training Event: <i>Neural Machine Translation – Foundations, Applications and Implications</i>	Joop
SIETAR Europe Intercultural Playground Series	Hilde, Tom, Marlene
EAMT 2022	Mark
Speech Language Pathology Summer School	Anna
Webinar SIETAR <i>The Power of Storytelling</i>	Martine
Masterclass <i>Diversity and Inclusion (Certificate)</i> University of Amsterdam Academy	Ankie
Webinar ICC Global <i>Gesturing towards decolonial futures</i>	Ankie
CQ certification course <i>Implicit bias in healthcare</i>	Ankie
International Academy Intercultural Relations (IAIR) annual conference	Joris, Marlene, Isabelle, Ankie
Heidag NUFFIC <i>De Internationaal Competente Docent en Meten van Internationale Competenties</i>	Martine, Ankie
Webinar NUFFIC <i>Internationalisation at home in het curriculum: hoe doe je dat?</i>	Marlene
Webinar NUFFIC <i>Internationale competenties opdoen in eigen land: kan dat?</i>	Marlene
Webinar NUFFIC <i>Internationalisation at home: voorbeelden uit de praktijk</i>	Marlene



International Relationship Management
Zuyd Hogeschool
Brusselseweg 150
6217 HB Maastricht

Colofon

Auteurs Ankie Hoefnagels en Mark Pluymaekers
Vormgeving Lücker Design

© Zuyd 2022