

2010

Jaarverslag 2009

Kenniskring

International Business and Communication

Hogeschool Zuyd



Hogeschool Zuyd

Onderwijs

Hogeschool Zuyd behoort met meer dan 50 opleidingen, 13.500 studenten en 1.500 medewerkers tot de grote hogescholen van Nederland

Partner voor bedrijven en instellingen

Hogeschool Zuyd is een belangrijke partner voor Euregionale bedrijven en instellingen als het gaat om bedrijfsopleidingen, toegepast onderzoek, stages en (afstudeer)projecten. Via de expertisecentra van de hogeschool stroomt kennis van de hogeschool naar de (Eu)regio en vice versa.

Lectoraten

Lectoraten hebben als doel de kennisinnovatie in het hoger beroepsonderwijs te vergroten. Zij stimuleren de ontwikkeling, overdracht en uitwisseling van kennis. Zij doen maatschappelijk relevant toegepast onderzoek en adviseren bedrijven en instellingen. Lectoraten werken met elkaar en met de faculteiten samen in expertisecentra. Lectoraten staan onder leiding van een lector, een hooggekwalificeerde deskundige met ruime ervaring in onderwijs en onderzoek in een bepaald vakgebied. Rondom de lector wordt een kenniskring gevormd, bestaande uit een aantal docenten.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Missie en doelstellingen	4
2.1	Missie.....	4
2.2	Doelstellingen.....	4
3	Personele samenstelling.....	6
3.1	Kenniskringleden	6
3.2	Raad van Advies.....	7
4	Aandachtsgebieden International Business and Communication	8
4.1	Internationaal Relatiemanagement	8
4.2	Interculturele Communicatie	8
4.3	Internationaal zaken doen; grensoverschrijdend ondernemen.....	9
5	Activiteiten 2009	10
5.1	Kwaliteitszorg	10
5.2	Bijdrage aan onderwijs	10
5.3	Professionalisering van docenten	11
5.4	Ontwikkeling en wetenschappelijke contacten	11
5.5	Samenwerking met bedrijven en non-profit organisaties.....	11
5.6	Kennispoort: kennisontwikkeling en kennisoverdracht	11
6	Profilering binnen en buiten de hogeschool	18
6.1	Website	18
6.2	Inauguratie	18
6.3	Media.....	18
7	Financieel jaaroverzicht.....	19
8	Evaluatie en vooruitblik.....	20
8.1	Ambities op middellange termijn (2010-2013)	20
8.2	Ambities op korte termijn (2010-2011).....	20

1 Inleiding

Door middel van dit jaarverslag 2009 wil de kenniskring *International Business and Communication* verantwoording afleggen van de activiteiten die zij in 2009 heeft ontplooid om uitvoering te geven aan haar missie en om haar doelstellingen te realiseren. Tevens biedt dit jaarverslag een overzicht van de resultaten die daarbij zijn geboekt.

2 Missie en doelstellingen

2.1 Missie

Het kennisdomein *International Business and Communication* kan worden omschreven als het onderzoek naar kennis, methoden en technieken op het gebied van intercultureel (relatie-) management, internationaal zakendoen en communicatie.

Het aangaan van (langdurige) relaties in het internationale bedrijfsleven vereist meer inzicht in cultuurpatronen en daaraan gekoppelde communicatievormen. Het is daarom de missie van de kenniskring *International Business and Communication* om kennis over relatiemanagement in een internationale context verder te ontwikkelen, waarbij expliciet aandacht wordt besteed aan de rol van communicatie.

Deze kennisontwikkeling vindt plaats in samenwerkingsverbanden tussen bedrijven en instellingen enerzijds en de Hogeschool Zuyd anderzijds waardoor kennisuitwisseling en synergie tussen de verschillende partijen kan worden bevorderd. Concreet betekent dit dat er niet alleen praktijkgerichte maar ook fundamenteel wetenschappelijke onderzoeksprojecten op het terrein van *International Business and Communication* worden gestart door de leden van de kenniskring in samenwerking met bedrijven en instellingen en dat er onderwijsproducten worden ontwikkeld ter verbreding en verdieping van bestaande bachelor- en masteropleidingen binnen de Hogeschool. Op deze manier draagt de kenniskring tevens bij aan de deskundigheidsbevordering, professionalisering en ontplooiing van medewerkers van de Hogeschool.

2.2 Doelstellingen

2.2.1 Kennisontwikkeling

- Het verder ontwikkelen van toepasbare inzichten in internationaal relatiemanagement en communicatie
- Het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek en het leveren van maatwerk ten behoeve van en in opdracht van instellingen, bedrijven en overheden (coaching en consultancy)
- Het uitvoeren van fundamenteel wetenschappelijk onderzoek t.b.v. promotietrajecten
- Het ontwikkelen van kennisproducten ten behoeve van verbreding, verdieping en professionalisering van bestaande bachelor- en masterprogramma's
- Het bijdragen aan de deskundigheidsbevordering, professionalisering en ontplooiing van medewerkers van de Hogeschool Zuyd

2.2.2 Kennisuitwisseling

- Het uitvoeren van kennis- en onderzoeksopdrachten, coaching, consultancy en master classes voor interne en externe opdrachtgevers
- Het zorgen voor de disseminatie van onderzoeksresultaten in de vorm van publicaties, lezingen en presentaties voor het (Eur)regionale en internationale bedrijfsleven

2.2.3 Curriculumontwikkeling

- Het implementeren van onderzoeksresultaten ten behoeve van de innovatie en kwaliteitsborging van het onderwijsaanbod op bachelor- en masterniveau

2.2.4 Professionalisering van het docentencorps

- Door middel van de vertaling van praktijkgericht en fundamenteel wetenschappelijk onderzoek naar de onderwijspraktijk de verdere professionalisering van het docentencorps versnellen

3 Personele samenstelling

Op 1 februari 2009 traden de beoogde leden, die in de tweede helft van 2008 waren geworven, in dienst van de kenniskring, met uitzondering van Ankie Hoefnagels die zich niet vóór 1 maart kon vrijmaken. Nadat Rob Knaapen zich in juli 2009 om persoonlijke redenen had teruggetrokken, werd zijn plaats vanaf september ingenomen door Armand Odekerken.

3.1 Kenniskringleden

Lid	Functie	Faculteit	Aanstellings- omvang
Prof. Dr. José Bloemer	Lector		0,6 FTE
Nanny Bouten	Secretariële ondersteuning	ICOM	
Drs. Ankie Hoefnagels	Kenniskringlid - promovenda Docent Communicatiemanagement	HHM	0,6 FTE
Drs. Geer Hoppenbrouwers	Kenniskringlid Docent statistiek en ICT-toepassingen	ICOM	0,2 FTE
Drs. R. Knaapen (tot juli 2009)	Kenniskringlid - promovendus Docent marketing	CM	0,2 FTE
Ing. Armand Odekerken MBA (vanaf september 2009)	Kenniskringlid Docent onderzoeksvaardigheden, marketing en bedrijfseconomie	CM	0,2 FTE
Dr. Mark Pluymaekers	Kenniskringlid Docent communicatie en taalbeheersing	ICOM	0,2 FTE
Drs. Marcel Thelen	Kenniskringlid Docent vertalen en terminologie	ICOM	0,2 FTE
Drs. Mirjam Ubachs	Kenniskringlid – promovenda Docent marketing en bedrijfseconomie, praktijkcoördinatie	ICOM	0,6 FTE
Totaal			2,6 FTE

3.2 Raad van Advies

In 2008 werd begonnen met het werven van leden voor de Raad van Advies. Per april 2009 was dit proces voltooid. In november heeft drs. Tom Orval de provincie Limburg verlaten en daarmee kwam ook een einde aan zijn lidmaatschap van de raad van Advies. Zijn plaats wordt ingenomen door drs. Frank van Lissum, programmamanager *Innoveren in Limburg*, eveneens van de provincie.

De samenstelling van de raad vormt daarmee een goede afspiegeling van de partijen waarmee de kenniskring contacten onderhoudt: bedrijfsleven, onderzoekswereld en zusterlectoraten. De Raad van Advies vormt een belangrijke pijler in het systeem van kwaliteitszorg dat de kenniskring voor ogen staat.

Op 13 mei 2009 vond een eerste vergadering plaats waarin leden van de kenniskring en van de raad van advies elkaar (beter) leerden kennen. Mirjam Ubachs verzorgde een presentatie over het Raak-project en Marcel Thelen over het INTERcCOM project. De tweede vergadering vond plaats op 25 november. Mirjam rapporteerde over haar promotieonderzoek. Ze hoopt een antwoord te vinden op de vraag: "Kun je op basis van strategisch salesmanagement vertrouwen wekken bij een potentiële klant en daarmee inbreken op bestaande relaties en uiteindelijk een nieuwe klant realiseren?"

Belangrijk aandachtspunten waren verder een betere afbakening van de kernthema's van de kenniskring (zie ook hoofdstuk 4) en het opzetten van een bedrijvenpool (zie 5.4).

Naam	Bedrijf / instelling, functie, achtergrond
Ing. Victor J.M. Guyt	Kamer van Koophandel; Adviseur op het terrein van exportmanagement
Ir. Ad J.M. van Ginneken	Syntens; Adviseur MKB
Dr. Jimme A. Keizer	Hogeschool Zuyd; Lector van lectoraat <i>Innovatief Ondernemen en Risicomanagement</i>
Dr. Margot P.J. van Mulken	Radboud Universiteit Nijmegen; Hoogleraar Bedrijfscommunicatie Letteren
Drs. Tom Orval (tot 1 november)	Provincie Limburg; Beleidsmedewerker op het terrein van internationaal ondernemen
Drs. Frank van Lissum (vanaf 1 november)	Provincie Limburg; Programmamanager Innoveren in Limburg
Dr. Piet Pauwels	Universiteit Maastricht; Hoofddocent (internationale) marketing
Ed J.M. Rohof	Bovil DDB; Directeur communicatiebureau
Drs. Vikas Sonak	DSM Research; Communications Manager
Prof. Martine Verjans	Universiteit Hasselt; Docent/onderzoeker op het terrein van de Franse taal

4 Aandachtsgebieden International Business and Communication

In het Jaarverslag over 2008 werd nog gerept van vier hoofdthema's. Na bespreking met de Raad van Advies op 25 november, is besloten tot herschikking tot de volgende drie:

- Internationaal Relatiemanagement
- Interculturele Communicatie en
- Internationaal Zakendoen; Grensoverschrijdend Ondernemen

4.1 Internationaal Relatiemanagement

Onderzoek naar de factoren die bijdragen aan langdurige relaties tussen ondernemers en klanten en ondernemers onderling

4.1.1 Promotie-onderzoek Mirjam Ubachs

Mirjams onderzoek bouwt voort op haar praktische ervaringen onder andere opgedaan in talloze contacten met bedrijven, KvK en Syntens (zie ook 5.6.3.1). Zij ervoer dat veel bedrijven grote moeite hebben om nieuwe klanten te werven in exportlanden ook na een gedegen landenanalyse, ruime aandacht voor culturele verschillen en grondig marktonderzoek resulterend in gedegen marketingplannen. Een steeds terugkerend probleem bleek de moeilijkheid om in te breken in bestaande hechte persoonlijke en professionele netwerken. Haar promotieonderzoek richt zich op de vraag welke rol dergelijke netwerken spelen in de besluitvorming van potentiële klanten en hoe de invloed van dergelijke netwerken beperkt kan worden.

In de periode februari-april heeft Mirjam haar onderzoeksvoorstel uitgewerkt en voorgelegd aan het CvB en de directie van de faculteit Internationale Communicatie. Na goedkeuring is het onderzoek per september 2009 definitief van start gegaan voor een periode van vier jaar.

Tijdens de *Junior Researchers Day* van de Radboud Universiteit te Nijmegen, gehouden op 12 november 2009 heeft Mirjam haar onderzoeksplannen gepresenteerd. De daarop volgende, levendige discussie heeft zeer bruikbare nieuwe gezichtspunten opgeleverd.

4.2 Interculturele Communicatie

4.2.1 Promotie-onderzoek Ankie Hoefnagels

Ankies promotie-onderzoek, *Intercultural Competence as an antecedent of Relationship quality in the hotel industry*, richt zich op de invloed van interculturele competentie van de hotelmedewerker op de tevredenheid en loyaliteit van de gast. Waar in de literatuur over interculturele communicatie in de dienstensector tot nu toe vooral aandacht is besteed aan de aanbodzijde (wat is volgens experts en managers interculturele communicatie en hoe belangrijk vinden ze deze), wil Ankie zich in haar onderzoek meer richten op de vraagzijde: wat is volgens de hotelgast intercultureel competent gedrag en welke aspecten daarvan wegen voor hen zwaar.

In de periode februari-april heeft Ankie haar onderzoeksvorstel uitgewerkt en voorgelegd aan het CvB en de directie van de Hotelschool. Na goedkeuring is het onderzoek per september 2009 definitief van start gegaan voor een periode van vier jaar.

Tijdens de *Junior Researchers Day* van de Radboud Universiteit te Nijmegen, gehouden op 12 november 2009 heeft Ankie haar onderzoeksplannen gepresenteerd. De discussie na afloop van het praatje leverde waardevolle feed-back op..

4.2.2 Onderzoek Crisiscommunicatie Mark Pluymaekers

Van februari tot december 2009 heeft Mark gewerkt aan de ontwikkeling van het onderzoeksproject crisiscommunicatie. Mark's onderzoek richt zich op de culturele invloeden op crisiscommunicatie. Hij wil niet alleen onderzoeken of mensen uit verschillende culturen andere communicatiestrategieën gebruiken, maar ook of de publieke perceptie van verantwoordelijkheid afhankelijk is van cultuur.

4.2.3 INTERcCOM project

Het ontwikkelen van leermodules taal en cultuur. Voor een gedetailleerde beschrijving van doel en opzet van dit project zie paragraaf 5.6.3.2.

4.3 Internationaal zaken doen; grensoverschrijdend ondernemen

Onderzoek naar de effecten van managementkarakteristieken en communicatie op het succes van export en naar de succesfactoren van internationale expansie.

4.3.1 Gezamenlijk onderzoek Exportperformance in Limburgs MKB

Zie 5.6.2

4.3.2 Project internationaal ondernemen

Zie 5.6.3.1

4.3.3 E-World project

Zie 5.6.3.3

5 Activiteiten 2009

5.1 Kwaliteitszorg

De raad van Advies (zie ook 3.2) is per april 2009 ingericht en de eerste vergaderingen hebben plaatsgevonden op 13 mei 2009 en 25 november 2009. In het overleg met de adviesraad is gesproken over de aansluiting bij het maatschappelijke veld van ons lopende onderzoek. Verder is de profilering van de kenniskring en het inhoud geven aan de contacten met bedrijven aan de orde geweest. Adviezen ten aanzien van een nog duidelijker profilering en het nog duidelijker maken aan bedrijven waar we voor staan, worden nader uitgewerkt, geconcretiseerd en uiteraard teruggekoppeld naar de adviesraad. De adviesraad is op deze manier een belangrijke bron van reflectie.

Verder zijn er in 2008 en 2009 gesprekken gevoerd met allerhande belanghebbenden bij het lectoraat zoals collegalectoren, faculteitsdirecteuren, leden van het College van Bestuur, betrokkenen op aanverwante terreinen bij de UM, Radboud en UHasselt, Kamer van Koophandel, Syntens, Provincie, LWV, MKB Limburg en Bovil. Ook daar gegeven adviezen, die variëren van aandachtspunten voor onderzoek, het uitbouwen van een netwerk of concrete uitvoering van gastcolleges, worden uiteraard ter harte genomen.

Voor het overige zijn (nog) geen activiteiten in het kader van de kwaliteitszorg uitgevoerd.

In 2009 was evaluatie van de toen nog startende kenniskring nog niet aan de orde. In de eerste helft van 2012 wordt een interne en externe evaluatie gepland, waarbij partijen binnen en buiten de hogeschool bevraagd zullen worden over hun ervaringen met en opvattingen over het lectoraat. Uiteraard is met de Raad van Advies en in regelmatig contact met de directeuren van betrokken faculteiten ook al in 2009 over de ontwikkeling van het lectoraat gesproken.

5.2 Bijdrage aan onderwijs

5.2.1 Project Internationale expansie

Het project Internationale Expansie (zie 5.6.3.1) heeft een belangrijke onderwijscomponent: vierdejaars studenten IBL voerden in het kader van dit project onderzoeken uit t.b.v. het deelnemende bedrijven. Daarmee heeft dit project in hoge mate bijgedragen aan het versterken van de praktijkcomponent in het onderwijs van deze opleiding

5.2.2 Inbreng in diverse opleidingen

Ankie Hoefnagels heeft een leerlijn Intercultural Communication ontwikkeld voor de HHM.

Er zijn concrete gesprekken gaande met de faculteit Commercieel Management rond Master Retail Management en Strategisch Marketing Management en met de Hoge Hotelschool over Hotelmanagement en de invoering van een minor Internationaal Relatiemanagement. Inmiddels zijn ook overige mogelijkheden bij Internationale Communicatie en Facility Management in kaart gebracht.

5.3 Professionalisering van docenten

De bijdrage aan de professionalisering van de docenten is in 2009 nog beperkt gebleven tot de leden van de kenniskring. Zij hebben door hun deelname aan de kenniskring behoorlijk in hun persoonlijke ontwikkeling kunnen investeren. Naast José Bloemer zijn ook Armand Odekerken en Mark Pluymaekers betrokken bij de begeleiding van de promovendi. Daarnaast hebben Armand en Mark aan hun eigen professionalisering gewerkt door deelname aan de PhD cursussen *Quantitative Research Methods for Business* aan de UM Maastricht.

Voor overige docenten bestaat de mogelijkheid om mee te werken aan projecten, betrokken te raken bij de begeleiding van onderzoek door studenten en deel te nemen aan te organiseren seminars. De inmiddels operationele website van de kenniskring (zie ook 6.1) kan in de toekomst tevens gebruikt worden voor kennisdisseminatie.

5.4 Ontwikkeling en wetenschappelijke contacten

Er wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een gezamenlijk onderzoeksprogramma met Radboud Universiteit en UM; Dit heeft al geleid tot een eerste gezamenlijke onderzoeksdag (zie 5.4.1). Daarnaast werd de relatie met de UM nader ontwikkeld en worden mogelijke samenwerkingsverbanden onderzocht met collega lectoren in Arnhem (HAN) en Groningen (Hanzehogeschool)

5.4.1 AIO-dag Nijmegen

Op 12 november 2009 hebben de leden van de kenniskring deelgenomen aan een eerste gezamenlijke onderzoeksdag. Ankie Hoefnagels en Mirjam Ubachs hebben daar hun onderzoeksplannen gepresenteerd (zie ook 4.1.1 en 4.2.1) en José Bloemer en Mark Pluymaekers hebben gefungeerd als referent. Alle betrokkenen hebben die dag als zeer zinvol ervaren en besloten is om dit evenement jaarlijks te herhalen.

5.5 Samenwerking met bedrijven en non-profit organisaties

Samenwerking met het bedrijfsleven vindt plaats via de projecten. Verder hebben die contacten in 2009 vooral gelopen via overkoepelende organisaties zoals LWV, Syntens, Export Sociëteit, KVK.

5.6 Kennispoort: kennisontwikkeling en kennisoverdracht

5.6.1 Promotieonderzoeken

Voor 1 juli 2009 werden twee (i.p.v. de drie oorspronkelijk geplande) promotieonderzoeksvoorstellen gerealiseerd met Ankie Hoefnagels en Mirjam Ubachs; helaas niet met Rob Knaapen (wegens persoonlijke omstandigheden Rob); lectoraat, faculteit en promotie-vouchers dragen elk voor 0,2 fte bij aan de financiering. De looptijd bedraagt 4,5 jaar. De verantwoordelijkheid ligt bij de lector samen met de promovendi. Deze promotieonderzoeken dragen bij aan de hoofdoelen van het lectoraat doordat ze bijdragen aan

kennisontwikkeling. Tevens dragen ze bij aan het strategische doel van Hogeschool Zuyd aangezien ze de onderzoeksfunctie van de hogeschool versterken.

5.6.2 Kenniskringonderzoek: Exportperformance

Vanaf de start in februari zijn alle medewerkers van de kenniskring naast hun andere werkzaamheden betrokken bij een gezamenlijk onderzoek dat ten doel heeft de relatiemanagementkarakteristieken in kaart te brengen die van invloed zijn op exportprestaties. Doordat alle leden hun expertise kwijt konden in dit onderzoek, heeft het ook sterk bijgedragen aan team building en een gevoel van focus.

De vragenlijst voor dit onderzoek bestond, naast achtergrondvariabelen en objectieve en subjectieve exportperformance-indicatoren (aangeleverd door José Bloemer) uit gevalideerde meetschalen voor allerlei relatiemanagementkarakteristieken: Cultural Sensitivity (Geer en Ankie), Communicative Competence (Marcel), Affective, Calculative en Normative Commitment (Mark), Trust (Mirjam), Control (Rob), Perspective taking (Rob), Organisational Openness (Rob), Self disclosure (Rob), Capability (Rob) en Entrepreneurial Posture (Mark). Als extra categorie werd het gebruik van Linguistic resources meegenomen (Geer).

De enquête werd in mei 2009 afgenomen middels een on-line survey onder Limburgse MKB-bedrijven uitgevoerd door Geer Hoppenbrouwers. Van de 3875 aangeschreven bedrijven hebben 143 (3,6%) de volledige vragenlijst ingevuld. De voorlopige uitkomsten van de eerste statistische analyses van de verzamelde data (door Geer Hoppenbrouwers en Mark Pluymaekers) zijn door José Bloemer gerapporteerd in haar inaugurale rede.

José Bloemer, Mark Pluymaekers en Armand Odekerken zullen zich bezighouden met een nadere analyse van de data ter voorbereiding van een eerste publicatie.

5.6.3 Projecten

In deze paragraaf bieden we een gedetailleerde bespreking van alle projecten waarbij de kenniskring betrokken is. Als projecten elders in dit jaarverslag worden genoemd, wordt naar deze paragraaf verwezen voor details.

5.6.3.1 Project Internationale Expansie

Opdrachtgever: RAAK SIA; contractfinanciering

Looptijd: sept. 2007 t/m aug. 2009

Verantwoordelijke in de kenniskring : Mirjam Ubachs

Het hoofddoel van het project “ Internationale Expansie” is om het MKB in Limburg te ondersteunen met hun vragen op het gebied van internationale expansie. De afgeleide doelen voor het onderwijs en specifiek de opleiding IBL is het verder optimaliseren van de praktijkcomponent in het curriculum, kennisuitwisseling tussen onderwijs en bedrijfsleven en kennisverhoging voor zowel het MKB als voor docenten en studenten. Deze doelen sluiten ook uitstekend aan bij de hoofddoelen van het lectoraat.

Van september 2008 tot februari 2009 werden door Mirjam Ubachs en haar collega Manon Niesten in totaal 20 studentgroepen – bestaande uit vierdejaars studenten van de opleiding IBL – geplaatst bij evenzoveel opdrachtgevers afkomstig uit het MKB. Doel van de opdrachtgevers was om te komen tot meer internationale expansie van hun bedrijf.

In het kader van dit project is er op 3 februari 2009 een *Business Interaction Day* georganiseerd. Specifiek doel hierbij was kennisuitwisseling, kennisverhoging en netwerkvorming tussen en voor MKB-bedrijven, docenten en studenten. De opening werd verricht door Mevrouw Bertha Verhoeven (voorzitter van de KvK Limburg). De 20 genoemde studentgroepen hebben bij deze gelegenheid de eindpresentaties verzorgd waarin ze verslag deden van hun bevindingen. Deze presentaties werden beoordeeld door een deskundige externe jury (KvK Limburg, MKB Limburg, Syntens, Avans Hogeschool uit Breda, Noteborn, SDD software) en de 18 deelnemende MKB bedrijven. Mirjam Ubachs verzorgde bij die gelegenheid een algemene presentatie over het project.

Mede in het kader van dit project werd in de periode maart-juni 2009 een bijdrage geleverd aan de organisatie van het symposium *Internationaal ondernemen, de dag van de Export* in samenwerking met KVK Limburg en Voka België. Dit symposium werd op 9 juni 2009 in Hasselt gehouden. José Bloemer heeft hier deelgenomen in een paneldiscussie en Mirjam Ubachs heeft een presentatie over het project verzorgd met medewerking van Kees van Aken (Expertisecentrum ondernemen van Hogeschool Zuyd)

Op 2 april 2009 waren de docent-begeleiders Mirjam Ubachs, Manon Niesten en Marja Cauberg en een vierdejaars student IBL met een stand aanwezig op de Internationale Handelsdag van de KvK.

Mede door de grote tevredenheid van de bedrijven en door de georganiseerde congressen is er veel publiciteit geweest rondom het project in o.a. de Kamer van Koophandel krant, Zakenpunt van MKB Limburg, de dagbladen, etc.

Het project is in december 2009 afgesloten met een eindrapportage.

5.6.3.2 Project INTERcCOM

Oprichtgever: INTERREG (Provincie Limburg, Nederlandse Taalunie, Lectoraat IB&C)
Looptijd: 01-10-2009 tot 01-10-2012 (met mogelijke uitloop van enkele maanden)
Verantwoordelijke in de kenniskring: Marcel Thelen

Het project streeft in essentie naar een versterking van de kwaliteiten van toekomstige deelnemers op de arbeidsmarkt. Door de optimalisering van de talige en culturele ondersteuning van jongeren van zowel het secundaire als het hoger onderwijs en van zowel autochtone als allochtone origine op het aangegeven niveau, krijgen deze jongeren maximale kansen geboden op een doorstroming naar een kwalitatieve betrekking op de Euregionale arbeidsmarkt. Dit wordt geoperationaliseerd door met gebruikmaking van de al aanwezige gegevens en expertise van de PHL en de Universiteit van Hasselt een tool te ontwikkelen die autochtone (Duits-, Frans- en Nederlandssprekende) en allochtone (Poolse en Turkse) leerlingen van middelbare scholen in staat moet stellen een vervolgstudie te volgen en af te ronden aan een instelling van middelbaar en hoger onderwijs in de Euregio zonder voortijdig af te haken. Uit vooronderzoek is gebleken dat dit maar al te vaak gebeurt met name door interferentiefouten bij het leren van de taal van de instelling waar ze willen gaan studeren en de cultuur van de nieuwe omgeving. In de te ontwikkelen tool zullen taal en cultuur dan ook gecombineerd worden. De deelnemers zullen na afloop van het project deze tool vrijelijk kunnen inzetten in hun eigen instelling als middel om deficiënties bij studenten te helpen wegwerken; bijdrage aan de hoofdoelen van het lectoraat met name op het terrein van bijdrage aan onderwijs en onderzoek binnen de opleiding en de faculteiten.

Marcel Thelen fungeert als inhoudelijk projectleider en neemt een deel van de uitvoerende taken waar samen met twee docenten van de opleiding VAC. De heer Jack Theunisz is belast met de logistieke ondersteuning.

5.6.3.3 E-World project

Opdrachtgever: E-World project – Missouri State University

Looptijd: Onbekend vanwege geografische scope

Verantwoordelijke in de kenniskring : Armand Odekerken

Onder leiding van dr. Elizabeth J. Rozell en dr. Wesley A. Scroggins van de Missouri State University, wordt een wereldwijd onderzoek uitgevoerd naar de persoonlijkheidskenmerken die het succes van een ondernemer bepalen: het E-WORLD project. E-World is een acroniem voor: Entrepreneurship Work in Organization Requiring Leadership Development.

Het conceptueel model dat ten grondslag ligt aan het onderzoek, gaat er vanuit dat de erkenning en effectiviteit van een ondernemer in grote mate wordt bepaald door de eigenschappen van een ondernemer en de wijze waarop deze handelt. Het onderzoek wil echter vaststellen of en in welke mate een (nationale) cultuur bepaalt welke eigenschappen en welk handelen tot succes leiden, of als succesbevorderend worden aangemerkt.

Om het onderzoek wereldwijd uit te kunnen voeren, heeft het E-WORLD team contact gezocht met onderzoekers in een groot aantal landen om te participeren in hun onderzoek. Het onderzoek bestaat op dit moment uit het benaderen van ondernemers in zoveel mogelijk landen in de wereld, om ze een lijst met 115 persoonlijkheidskenmerken voor te leggen, met de vraag om voor elk kenmerk aan te duiden (op een 7-punt's schaal) in welke mate dit kenmerk bepalend is voor succesvol ondernemerschap. Op basis van de respons op deze lijst, zal allereerst onderzocht worden of het mogelijk is om wereldwijd bepaalde kenmerken te combineren, om zo kerneigenschappen te benoemen die overal ter wereld hetzelfde betekenen. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk om te weten of overal ter wereld hetzelfde bedoeld wordt met betrouwbaarheid. Wanneer wordt iemand betrouwbaar gevonden in Nederland, in Afrika, in Japan, in Rusland etc.

Als we eerst vast kunnen stellen of we alle 115 kenmerken voor alle landen op eenzelfde wijze met elkaar kunnen groeperen tot universele bovenliggende kenmerken, dan kan vervolgens worden vastgesteld in welke mate die bovenliggende kenmerken in de verschillende landen van belang worden geacht om succesvol te zijn als ondernemer. Deze informatie levert bijzonder interessante implicaties op voor ondernemers die overwegen hun activiteiten naar een bepaald land uit te breiden: "welke eigenschappen heb ik als ondernemer nodig om succesvol te worden in dat land?"

Van de gegevens van het onderzoek die Missouri State University gebruikt voor het wereldwijde onderzoek, zal de Kenniskring IB&C die gegevens gebruiken die relevant zijn voor de Euregio. Op basis hiervan kunnen we ondernemers onderbouwde adviezen geven, opdat hun toetreding tot een nieuwe buitenlandse markt op voorhand optimaal kan worden voorbereid.

5.6.3.4 Projectaanvraag Interreg project "Ondernemen zonder grenzen"

Met het oog op continuering van het project Internationale expansie (zie 5.6.3.1) teneinde het netwerk dat door het project tot stand was gekomen, te behouden en te onderhouden, en om de gunstige invloed van het project op de praktijkcomponent van het onderwijs aan IBL

te behouden, is in de periode mei-augustus gestart met het werven van nieuwe bedrijven en het koppelen van groepen vierdejaars IBL-studenten aan bedrijven.

In de periode juni 2008 – juni 2009 heeft Mirjam Ubachs een bijdrage geleverd aan de Interreg Subsidie aanvraag voor het project “Ondernemen zonder Grenzen” onder leiding van Kees van Aken (Expertisecentrum Ondernemen). Dit project beoogde o.a. een continuering van het onderwijsconcept waarin studentgroepen aan bedrijven werden gekoppeld en dat in het SIA RAAK-project zo succesvol was gebleken..

De aanvraag is volgens plan gerealiseerd maar helaas niet goedgekeurd; er wordt gezocht naar alternatieve financiering.

5.6.3.5 Projectaanvraag RAAK-project “Successful Sales in the Euregio”

In de periode juni – december 2009 is in samenwerking met de faculteit Internationale Communicatie een subsidie-aanvraag voorbereid en ingediend voor het project *Successful Sales in the Euregio*. Dit project beoogt tevens te komen tot een consortium van hogescholen, intermediairs en bedrijven in de Euregio.

In het kader van de voorbereiding van de aanvraag zijn in samenwerking met KvK Limburg, de Rabobank en Fontys Hogeschool een tweetal bijeenkomsten belegd (op 15 september 2009 in het gebouw van de KvK in Maastricht en op 22 september 2009 in het van de Valk hotel in Venlo) voor het MKB in Limburg. Doel van deze bijeenkomsten was het werven van bedrijven voor het project *Successful Sales in de Euregio*. aansluitend heeft Mirjam MKB bedrijven bezocht die zich voor deze bijeenkomsten hadden aangemeld.

5.6.3.6 Acquisitie overige nieuwe projecten

Momenteel zijn acquisitiesprekken gaande met Remeha (via Ankie Hoefnagels) en IAC (via Armand Odekerken).

5.6.4 Publicaties

5.6.4.1 Bloemer

Bloemer, J.M.M., K. Brijs and J.D.P. Kasper, The CoO-ELM model: a theoretical framework for the cognitive processes underlying country of origin effects. *European Journal of Marketing*, 2009, 43, 62-89.

Bloemer, J.M.M., Z. van Dun and P. Ligthart, Complaining through the internet: determinants of after complaint satisfaction and its impact on loyalty in the telecommunication industry. *Journal of Chinese Marketing*, forthcoming.

Bloemer, J.M.M. The psychological antecedents of employee referrals. *The International Journal of Human Resource Management*, forthcoming.

Bloemer, J.M.M. *International Business and Communication: een kwestie van grenzeloos relatiemanagement*. Lectorale rede bij de installatie als lector Hogeschool Zuyd Maastricht op 24 september 2009, ISBN 978-94-90302-02-3.

Hofenk, D. and M. van Birgelen, J. Bloemer and J. Semijen, Supply chain innovation; a case of sustainable urban freight transport in the Netherlands. Nofarma Conference.

Horvath, C., F. Adiguzel, J. Bloemer, E. Ziere and G. Zinkhan, The choice of preventive self-control strategies for compulsive buying behavior: a phenomenological approach. EMAC 2009, Nantes, May 26-29.

Janzen, K, P. Driessen, B. Hillebrand, G.Ziggers, and J. Bloemer. Identifying critical stakeholders for the take-off of new products. EMAC 2009, Nantes, May 26-29.

Kasper, H. and J. Bloemer, Consumer decision making styles as a moderator in the relationship between technology readiness, perceived value and the use of internet banking. Journal of Chinese Marketing, forthcoming.

Zhang, J., J.M.M. Bloemer and H. Kasper, The impact of value congruence on affective commitment: examining the moderating effects of preference for consistency, switching costs and demographic characteristics. Quis 11, June 11-14, 2009.

Zhang, J., J.M.M. Bloemer and H. Kasper, The importance of symbolic congruences for consumer attitudes towards brands: an examination of self-, personality- and value congruence. EMAC 2009, Nantes, May 26-29.

5.6.4.2 Pluymaekers

Pluymaekers, M., Ernestus, M., Booij, G.E. en Baayen, R.H. (in press). Morphological effects on fine phonetic detail: The case of Dutch *-igheid*. Verschijnt in *Laboratory Phonology 10*.

5.6.4.3 Thelen

Thelen, M. (2009), "The structure of the lexicon in a 'two-cycle model of grammar' (TCM): prototypicality and frames". In: Oleksy, W. and P. Stalmaszczyk (eds.), *Cognitive Approaches to language and Linguistic Data. Studies in honor of Barbara Lewandowska-Tomaszczyk*. Frankfurt am Main: Peter Lang, pp. 321-338.

5.6.5 Lezingen en presentaties

5.6.5.1 José Bloemer

- | | |
|------------|---|
| 21-1-2009 | Rondetafelgesprekken met ondernemers over de kredietcrisis CEZ |
| 20-2-2009 | Management en Ondernemerschap, lezing Academie voor Bouwkunst |
| 9-6-2009 | Dag van de export, Hasselt, Stellingendebat. Hoe de volledige marketingmix efficiënt te benutten in de huidige economische context. |
| 26-11-2009 | Presentatie tijdens Kennis in Bedrijf: Relationship management als de succesfactor voor internationaal ondernemerschap |

5.6.5.2 Ankie Hoefnagels

12-11-2009 Presentatie promotieonderzoeksvoorstel en vorderingen tot nu toe tijdens Junior Researchers' Day van de Radboud Universiteit Nijmegen

5.6.5.3 Marcel Thelen

13-5-2009 Presentatie tijdens de bijeenkomst met de Raad van Advies over het INTERcCOM project (zie 5.6.3.2).

26-11-2009 Presentatie tijdens Kennis in Bedrijf over het INTERcCOM project (zie 5.6.3.2).

5.6.5.4 Mirjam Ubachs

2-2-2009 Voordracht op Business Interaction Day.

2-4-2009 Deelname met stand op Internationale Handelsdag van de KvK.

13-5-2009 Presentatie tijdens de bijeenkomst met de Raad van Advies over het RAAK-project (zie 5.6.3.1).

9-6-2009 Symposium Internationaal Ondernemen, dag van de Export

15-9-2009 Voordracht t.b.v. project *Successful sales in the Euregion* in gebouw KvK in Maastricht

22-9-2009 Voordracht t.b.v. project *Successful sales in the Euregion* in van de Valk hotel in Venlo) voor het MKB in Limburg

12-11-2009 Presentatie promotieonderzoeksvoorstel en vorderingen tot nu toe tijdens Junior Researchers' Day van de Radboud Universiteit Nijmegen

25-11-2009 Presentatie tijdens de bijeenkomst met de Raad van Advies over het promotieonderzoek (zie 4.1.1).

6 Profilering binnen en buiten de hogeschool

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de manieren waarop de kenniskring zich in 2009 intern (binnen de hogeschool) en extern heeft geprofileerd en aandacht heeft gevraagd en getrokken voor haar thema's.

6.1 Website

Vanaf april 2009 is de website van de kenniskring IBC operationeel: www.hszuyd.nl/ibc
Sinds oktober 2009 is de website ook in het Engels beschikbaar. Door maandelijkse updates wordt de website actueel gehouden. Vooralsnog fungeert de site vooral als een uithangbord, maar indien gewenst kunnen ook interactieve functionaliteiten worden toegevoegd. Geer Hoppenbrouwers fungeert als web-master.

6.2 Inauguratie

Op 24 september 2009 aanvaardde José Bloemer het lectoraat met het uitspreken van een inaugurale rede. Voor de lezing stelden de overige leden van de kenniskring zich voor. De gekozen opzet – alle bijdragen richtten zich op de vragen en problemen van een fictieve ondernemer, Tinus Koopman – bood de leden van de kenniskring de gelegenheid zich niet alleen individueel, maar ook als team voor te stellen. Zo bood de plechtigheid een unieke gelegenheid voor de kenniskring om zich te presenteren aan de verschillende stakeholders: collega-onderzoeksinstituten, zuster-lectoraten, ondernemers en geïnteresseerden van binnen de hogeschoolgemeenschap.

Nadat de leden zich hadden gepresenteerd, sprak José Bloemer haar rede uit waarin ze uitvoerig aandacht besteedde aan de eerste uitkomsten van het onderzoek naar exportsuccesfactoren onder het Limburgse MKB (zie ook: 5.6.24.3.1)

6.3 Media

6.3.1 Bloemer

Radio Kassa 27 januari 2009 Over de kredietcrisis en de reactie van de consument

Tros Nieuwsshow 1 februari 2009 15 min over de actiebereidheid van Nederlanders in crisistijd

De Gelderlander / De ondernemer 17 januari 2009 "Banken denken nu teveel aan zichzelf"

De Gelderlander 7 maart 2009 over de consument die op jacht gaat naar koopjes.

NRC.next 13 mei 2009 "Kijk die hond met dat roze riempje dan; marketeers gaan op straat op zoek naar ideeën" p. 23

Bierblad juni/juli 2009 nr. 3: Join the club over het belang van loyalty voor (horeca) ondernemers, p. 13 – 21

Radio en TV L1 16 september 2009 Over ondernemers in Limburg die niet tevreden zijn over hun export (nav inaugurale rede).

De Limburger 23 september 2009 "Bedrijven ontevreden over hun export" nav inaugurale rede.

De Ondernemer november 2009 Over relatiemanagement en relatiegeschenken

BNR Nieuwsradio 23 dec. 2009 30 min over relatiegeschenken

6.3.2 Ubachs

KvK krant, maart 2009 "Een eerste stap over de grens tegen minimale kosten"

7 Financieel jaaroverzicht

Baten	
Rijksbijdrage	138 643
Opbrengsten uit projecten	100 164
Interne opbrengsten	52 638
Totaal baten	291 444
Lasten	
Personeel	202 470
Beheer	41 172
Inventaris	3 000
Interne kosten	44 802
Totaal lasten	291 444
Resultaat	0,00

8 Evaluatie en vooruitblik

In dit hoofdstuk bespreken we de ambities van de kenniskring op de korte en op de middellange termijn. De ambities blijken geheel in lijn met de nota *Vooruitblik naar 2013, Deel 1. Strategienota 2009-2013*.

8.1 Ambities op middellange termijn (2010-2013)

De kenniskring wil in de periode tot 2013...

- ... samen met UM en Radboud Universiteit een gezamenlijke onderzoeksgroep van naam en faam inrichten op het terrein van International Business (relationship management) and Communication.
- ... de eerste promovendi afleveren
- ... voor bedrijven en instellingen (en andere stakeholders zoals KvK, Ondernemend Limburg (LLTB, LWV en MKB Limburg), Syntens, de Provincie en LIOF) een erkend lectoraat worden, dat relevante kennis en inzichten kan leveren op het terrein van International Business and Communication.
- ... tenminste € 175.000,00 verwerven (helpt van de totale begroting ad € 350.000,00) uit tweede (bijv. RAAK en Interreg) en derde geldstroom (contract onderwijs en onderzoek). De formatie van het lectoraat kan daardoor met 1 fte worden uitgebreid tot 3,6 fte (huidige totale omvang 2,6 fte) ten behoeve van de uitvoering van projecten en contractonderwijs / onderzoek.
- ... binnen Hogeschool Zuyd een duidelijke bijdrage leveren aan kennisontwikkeling en uitwisseling met name door in te steken op samenwerking binnen platforms (faculteiten en lectoraten) op het terrein van toekomstgericht ondernemerschap.
- ... participeren in een master programma International Business and Communication.
- ... een minor internationaal relatiemanagement ontwikkelen
- ... in 2012 een positieve evaluatie behalen.

8.2 Ambities op korte termijn (2010-2011)

8.2.1 Verder ontwikkelen en uitvoering geven aan de drie kennisdomeinen:

- Internationaal zaken doen: Onderzoek naar de succesfactoren van internationale expansie
 - **Beoogde activiteiten:** aanvragen Interregsubsidie (vervolg op SIA RAAK) of continuering van dit project op basis van innovatievouchers
 - Resultaten:** een database met best practices als het gaat om internationale expansie van het Limburgse MKB; vakpublicaties.
 - **Beoogde activiteiten:** uitvoeren van het onderzoek en rapportage tijdens inauguratie en in vak- en wetenschappelijke tijdschriften (zie ook: 5.6.2)
 - Resultaten:** inzicht in de managementkarakteristieken en communicatie mogelijkheden en vaardigheden die van invloed zijn op het succes van export t.b.v .bedrijven en instellingen, maar die ook van invloed zijn op de hogeschool Zuyd als het gaat om de opleiding van haar studenten, en het wetenschappelijke veld; vak- en wetenschappelijke publicaties.

- **Beoogde activiteiten:** Participatie in E-World (zie ook: 5.6.3.3)
Resultaten: gegevens over Euregio; adviezen aan MKB; Publicaties in wetenschappelijke tijdschriften.
- Interculturele communicatie: Het ontwikkelen van leermodules taal en cultuur.
 - **Beoogde activiteiten:** uitvoeren van het project INTERcCOM (zie ook: 5.6.3.2)
Resultaten: leermodules taal en cultuur
 - **Beoogde activiteiten:** Cultural Competence (zie ook: 4.2.1)
Resultaten: Academisch proefschrift.
 - **Beoogde activiteiten:** Crisiscommunicatie (zie ook: 4.2.2)
Resultaten: Publicaties in wetenschappelijke tijdschriften.
- Relatiemanagement: Onderzoek naar de factoren die bijdragen aan langdurige relaties tussen ondernemers en klanten en ondernemers onderling
 - **Beoogde activiteiten:** uitvoeren van onderzoek naar de werking van langdurige relaties in samenwerking met o.a. Radboud Universiteit
Resultaten: inzicht in het belang van o.a. vertrouwen bij het ontwikkelen en in stand houden van langdurige relaties t.b.v. bedrijven en instellingen, maar ook de hogeschool Zuyd als het gaat om de opleiding van haar studenten, en het wetenschappelijke veld; vak en wetenschappelijke publicaties.
 - **Beoogde activiteiten:** “Successful Sales in the Euregion”
Resultaten: Adviesrapporten tbv deelnemende bedrijven, relevante praktijkervaring voor deelnemende studenten

8.2.2 Profilering van de kenniskring en de hogeschool

- Beoogde activiteiten:
 - Seminars met collega onderzoekers van o.a. Radboud
 - Seminars met bedrijfsleven
 - Bezoeken van seminars en congressen
 - Participatie in BEL (Barometer Economie Limburg)
 - Opzetten Working papers series
 - Toekomstgericht ondernemen
- Resultaten:** een grotere naamsbekendheid van het lectoraat en daardoor gemakkelijker toegang tot kennis, netwerken en financiële middelen

8.2.3 Bijdragen aan de professionalisering binnen de hogeschool

- Beoogde activiteiten:
 - Het opleiden van 3 – 4 promovendi
 - Het opleiden van leden van de kenniskring als het gaat om methoden van onderzoek
 - Het geven van gastcolleges aan docenten en studenten waarin de specifieke kennis van de leden van de kenniskring met betrekking tot de kennisdomeinen tot uitdrukking komt
 - Ontwikkelen minor internationaal relatiemanagement (zie ook 5.2.2)

8.2.4 Samenwerking met andere lectoraten, expertisecentra en platforms

- Beoogde activiteiten:
 - Samenwerken met lectoraat Jimme Keizer op het terrein van E-WORLD, het onderzoeksproject samen met Missouri State University over succesvol ondernemerschap in het licht van verschillende culturen (zie ook: 5.6.3.3)
 - Samenwerking van de lectoraten van het ETR platform binnen het Centre for Entrepreneurship. Met name participatie in BEL. Sinds maart 2010 heeft Hogeschool Zuyd de bekostiging van de Barometer Economie Limburg (BEL) op zich genomen. Dit is een driemaandelijks onderzoek onder Limburgse ondernemers en consumenten. Het initiatief hiervoor komt van het Centre for Entrepreneurship Zuyd, dat hiervoor nauw samenwerkt met het online onderzoeksbureau Flycatcher en het Etil, dat de analyses gaat verzorgen. Naast een aantal vast terugkerende vragen, wordt ieder kwartaal een aantal thematische vragen opgenomen. Het idee is dat elk van de participerende kenniskringen in het platform ETR eens per jaar het thematische deel voor haar rekening neemt.
 - Samenwerking binnen platform als het gaat om het om een bijdrage aan een gezamenlijk thema als "future oriented entrepreneurship"

8.2.5 Ontwikkelen van een regionaal en (inter)nationaal netwerk van bedrijven en maatschappelijke organisaties

- **Beoogde activiteiten:** het uitbreiden van het relatienetwerk met de grote en middelgrote bedrijven in Limburg en de Euregio en de Euregionale organisaties die vergelijkbaar zijn met KvK, Syntens, LIOF, Provincie, LWV, MKB etc.
Resultaten: het creëren van een netwerk van bedrijven die willen meedenken en meefinancieren op de terreinen waarop het lectoraat actief is.

Lijst van afkortingen

BEL	Barometer Economie Limburg
CM	Opleiding Commerciële Management
ETR	Platform Economie, Talen en Recht (een samenwerkingsverband van faculteiten van Hogeschool Zuyd)
FM	Opleiding Financieel Management
HHM	Hoge Hotelschool Maastricht
IAC	International Automotive Components
IB&C	International Business and Communication
IBL	Opleiding International Business and Languages
ICOM	Faculteit Internationale Communicatie
KvK	Kamer van Koophandel
LIOF	NV Industriebank LIOF, de Limburgse ontwikkelings- en investeringsmaatschappij
LLTB	De Limburgse Land- en Tuinbouwbond (LLTB) is de belangenbehartiger voor de Limburgse ondernemers uit het agrarische bedrijfsleven
LWV	Limburgse Werkgevers Vereniging
MKB	Midden- en kleinbedrijf
PHL	Provinciale Hogeschool Limburg
RAAK	Regionale Aandacht en Actie voor Kenniscirculatie (regeling het Ministerie van OCW)
SIA	Stichting Innovatie Alliantie
UM	Universiteit Maastricht
VAC	Opleiding Vertaalacademie
Voka	Voka is het Vlaams netwerk van ondernemingen, bestaande uit “Voka - Vlaams Economisch Verbond” en “Voka - Kamers van Koophandel”