

The background of the cover is an abstract network of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by shiny, reflective pink spheres of varying sizes, connected by thin, dark lines. The overall color palette is a soft, light pink, creating a sense of connectivity and modern technology.

Jaarverslag 2012

**Lectoraat
International
Business and
Communication**

Zuyd
Onderzoek

**ZU
YD**

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Missie en doelstellingen	4
2.1	Kennisontwikkeling	5
2.2	Kennisuitwisseling	5
2.3	Curriculumontwikkeling	5
2.4	Professionalisering van docenten	5
3.	Personele samenstelling	6
3.1	Leden van het lectoraat	6
3.2	Raad van Advies	9
3.3	Teambuilding	9
4.	Activiteiten in 2012	10
4.1	Kennisontwikkeling	10
4.2	Kennisuitwisseling	16
4.3	Curriculumontwikkeling	18
4.4	Professionalisering van docenten	20
5.	Kwaliteitszorg	22
6.	Financieel overzicht	24
7.	Publicaties	25
8.	Lezingen, gastcolleges en presentaties	28
9.	Media	30
10.	Ambitie en vooruitblik	31
10.1	Ambitie	31
10.2	Vooruitblik: Belangrijkste doelen voor 2013/2014; beoogde activiteiten en resultaten	32
	Lijst van gebruikte afkortingen	36

Inleiding

Het lectoraat International Business and Communication is in mei 2008 van start gegaan met de aanstelling van de verantwoordelijk lector, Prof. Dr. José Bloemer. Inmiddels zijn we vier jaar bezig en met het voorliggende jaarverslag – ons vierde – willen we u informeren over de activiteiten die het lectoraat in 2012 heeft ontplooid.

We zullen eerst vertellen wat ons drijft: wat zijn onze beweegredenen en wat willen we bereiken? Kortom: iets over de missie en de doelstellingen van het lectoraat. Vervolgens stellen we de leden van het lectoraat voor en de leden van de raad van advies.

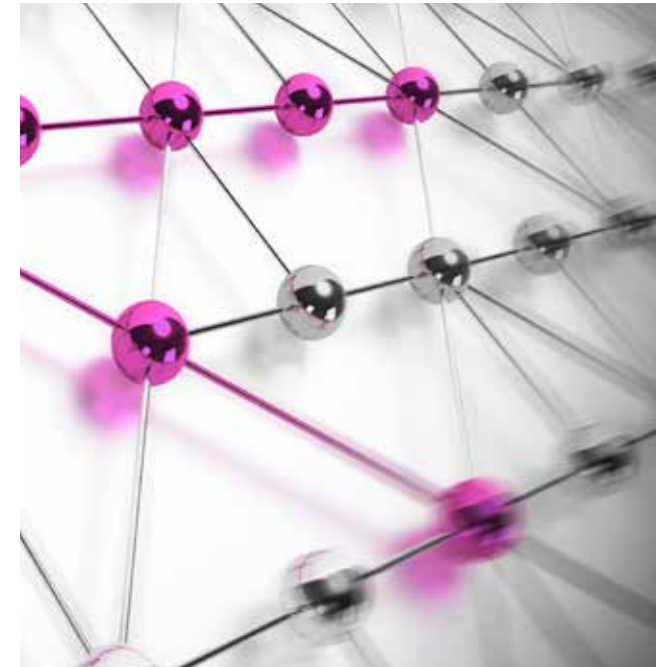
Uiteraard neemt het verslag van de activiteiten die we in 2012 hebben ontplooid, een centrale plaats in. Daar zal blijken hoe die activiteiten passen binnen onze doelstellingen, hoe ze van belang kunnen zijn voor onze doelgroepen en hoe ze ons helpen het lectoraat beter te profileren. We zullen daarbij ook steeds aangeven hoe de activiteiten passen binnen de drie programmalijnen van het lectoraat: internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement. U zult in dit overzicht zelf kunnen zien dat we als lectoraat, ondanks de geringe aanstellingsomvang (3.0 FTE in totaal), veel werk hebben verzet.

2012 was ook het jaar dat de voor het lectoraat zo succesvol verlopen visitatie plaatsvond. Natuurlijk staan we uitvoerig stil bij het visitatietraject en bij de conclusies en aanbevelingen van het visitatiepanel en zetten we uiteen hoe het lectoraat die aanbevelingen denkt op te pakken.

Samen met de directeur van de faculteit, Jeanette Oostijen, is tevens voorbereidend werk verricht voor het nieuwe zusterlectoraat dat in september 2013 van start gaat: International Trade Management. Er is een structuurplan en een profiel voor het nieuwe lectoraat opgesteld.

We sluiten af met het financieel jaaroverzicht en een evaluatie en vooruitblik.

Wij wensen u veel leesplezier en houden ons aanbevolen voor (kritische) reacties.



2

Missie en doelstellingen

Het lectoraat International Business and Communication wil een expertisecentrum zijn op het gebied van internationaal relatiemanagement met bijzondere aandacht voor de rol van communicatie en interculturele verschillen.

Voor bedrijven en organisaties die opereren in een internationale context, staat of valt ondernemingssucces met de mate waarin ze langdurige, winstgevende relaties aan kunnen gaan met klanten en andere belanghebbenden. Inzicht in de factoren die bijdragen aan het realiseren van dergelijke relaties, is dan ook van eminent belang. Het lectoraat International Business and Communication rekent het daarom tot zijn missie om de kennis over relatiemanagement in een internationale context verder te ontwikkelen, waarbij expliciet aandacht wordt besteed aan de rol van cultuur(verschillen) en communicatie.

Deze kennisontwikkeling vindt plaats in samenwerkingsverbanden tussen bedrijven en instellingen enerzijds en Zuyd anderzijds. Deze samenwerkingsverbanden zullen leiden tot synergie en de uitwisseling van kennis.

Het lectoraat wil zich niet beperken tot praktijkgericht onderzoek. Samen met bedrijven en instellingen zullen ook fundamenteel-wetenschappelijke onderzoeksprojecten worden gestart op het terrein van International Business and Communication. Uiteraard zullen er onderwijsproducten worden ontwikkeld ter verbreding en verdieping van bestaande bachelor- en masteropleidingen binnen de hogeschool. Op deze manier hoopt het lectoraat bij te dragen aan de deskundigheidsbevordering, professionalisering en ontplooiing van medewerkers van Zuyd Hogeschool.

Samenvattend komen we dus tot de volgende doelstellingen: kennisontwikkeling, kennisuitwisseling, bijdrage aan curriculumontwikkeling en professionalisering van docenten.

2.1 Kennisontwikkeling

- Het verder ontwikkelen van toepasbare inzichten in internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement.
- Het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek en het leveren van maatwerk ten behoeve van en in opdracht van instellingen, bedrijven en overheden.
- Het uitvoeren van fundamenteel wetenschappelijk onderzoek in de vorm van 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 Zuyd Hogeschool.

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 (Eu)regionale en internationale bedrijfsleven.
- Deelname aan (inter)nationale congressen, seminars en cursussen om de eigen vergaarde kennis te verspreiden en op de hoogte te blijven van door anderen ontwikkelde nieuwe inzichten.

2.3 Curriculumontwikkeling

- Het toepassen van onderzoeksresultaten in het onderwijsaanbod op bachelor- en masterniveau.
- Het ontwikkelen van onderwijs op het gebied van onderzoeksvaardigheden voor verschillende bachelor- en masterprogramma's van Zuyd.

2.4 Professionalisering van docenten

- De professionalisering van het docentencorps bevorderen door vertaling van praktijkgericht en fundamenteel wetenschappelijk onderzoek naar de onderwijspraktijk.
- Aanbieden van cursussen op het terrein van onderzoeksvaardigheden.

3

Personele samenstelling

3.1 Leden van het lectoraat

Lectoraat in de oude samenstelling: v.l.n.r.
Ankie Hoefnagels
Geer Hoppenbrouwers
Marcel Thelen (tot 1-1-2013)
Mark Pluymaekers
Svenja Widdershoven
José Bloemer
Armand Odekerken *



Met ingang van mei 2012 is het lectoraat uitgebreid met Victor Verboeket. Victor komt uit het bedrijfsleven en zal in de hoofdfase van de opleiding IB onderwijs in Logistics en Supply chain management verzorgen.

Lectoraat in de nieuwe samenstelling (vanaf mei 2012): v.l.n.r.
Geer Hoppenbrouwers
José Bloemer
Mark Pluymaekers
Victor Verboeket
Svenja Widdershoven
Ankie Hoefnagels
Armand Odekerken *



* Nanny Bouten ontbreekt op beide foto's

Lid / in dienst vanaf	Functie	Faculteit	Aanstellings-omvang
Prof. Dr. José Bloemer 1 mei 2008	Lector		0,6 FTE
Nanny Bouten 1 mei 2008	Secretariële ondersteuning	FIBC	
Drs. Ankie Hoefnagels 1 maart 2009	Lid lectoraat - promovenda Docent Communicatiemanagement	HHM	0,6 FTE
Drs. Geer Hoppenbrouwers 1 februari 2009	Lid lectoraat Docent statistiek en ICT-toepassingen	FIBC	0,2 FTE
Ing. Armand Odekerken MBA 1 september 2009	Lid lectoraat Docent onderzoeksvaardigheden, marketing en bedrijfseconomie	CM	0,2 FTE
Dr. Mark Pluymaekers 1 februari 2009	Lid lectoraat Docent communicatie, taalbeheersing en onderzoeksvaardigheden	FIBC	0,4 FTE
Dr. Marcel Thelen 1 februari 2009 - 1 januari 2013	Lid lectoraat Docent vertalen en terminologie	FIBC	0,2 FTE
Victor Verboeket MSc, MBA 1 mei 2012	Lid lectoraat Docent Logistics en Supply Chain Management	FIBC	0,2 FTE
Drs. Svenja Widdershoven 1 september 2011	Lid lectoraat Docent Marketing en Communicatiegerelateerde vakken	FIBC	0,6 FTE
Totaal			3,0 FTE

Raad van Advies

<i>Naam</i>	<i>Bedrijf / instelling, functie, achtergrond</i>
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	Zuyd Hogeschool; Lector van lectoraat Innovatief Ondernemen en Risicomanagement
Dr. Margot P.J. van Mulken	Radboud Universiteit Nijmegen; Hoogleraar Bedrijfscommunicatie Letteren
Drs. Frank van Lissum	Provincie Limburg; Programmamanager Innoveren in Limburg
Ed J.M. Rohof	Bovil DDB; Directeur communicatiebureau
Prof. Martine Verjans	Universiteit Hasselt; Docent/onderzoeker op het terrein van de Franse taal
Vacature	
Vacature	

3.2 Raad van Advies

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

Lectoraatsleden en Raad van Advies komen in principe tweemaal per jaar bijeen, maar i.v.m. de drukte rond de visitatie werd de bijeenkomst die op 21 maart gepland stond, overgeslagen. De lectoraatsleden en de Raad van Advies zijn in 2012 dus slechts eenmaal bijeen geweest .

Dit inmiddels zevende overleg tussen leden van de Raad van Advies en de leden van het lectoraat vond plaats op 7 november 2012. Plaats van handeling was dit keer Hotel de l'Empereur.

In 2012 hebben twee leden van de Raad van Advies hun lidmaatschap beëindigd in verband met de aanvaarding van functies elders: drs. Vikas Sonak (DSM) en dr. Piet Pauwels (Universiteit Hasselt). Het lectoraat is nog op zoek naar adequate vervanging.

3.3 Teambuilding

Op 26 september was het tijd voor het jaarlijkse uitje van het lectoraat. In restaurant "Sjiek Kookpunt" werkten we in drie teams onder leiding van de gastheer samen aan een driegangemaal. We weten niet waar we meer plezier aan beleefden: de bereiding of het resultaat.

4

Activiteiten in 2012

In dit hoofdstuk doen we verslag van de activiteiten die bijdragen tot kennisontwikkeling (4.1), kennisuitwisseling (4.2), curriculumontwikkeling (4.3) en professionalisering van docenten (4.4).

4.1 Kennisontwikkeling

Het lectoraat onderscheidt drie programmalijnen: internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement. Binnen elk van die programmalijnen zijn projecten uitgevoerd die gericht waren op kennisontwikkeling.

4.1.1 Internationaal zakendoen

Het onderzoek binnen de programmalijn internationaal zakendoen concentreert zich op de vraag welke managementkarakteristieken van invloed zijn op het exportsucces en welke factoren succes in internationale expansie bepalen. De activiteiten die het lectoraat het afgelopen jaar op dit gebied heeft ontplooid, betreffen de hieronder beschreven projecten. De cijfers tussen rechte haken verwijzen naar het projectnummer in het projectenportfolio van het lectoraat.

I. Leveranciersrelaties [021]

Onderzoek door José Bloemer, Armand Odekerken en Mark Pluymaekers. Looptijd september 2012 tot december 2014. Financiering: eigen middelen.

In dit onderzoek onder Limburgse MKB naar hun relaties met hun leveranciers wordt aandacht besteed aan de rol van relationele competenties en ondernemingscompetenties samen met de rol van vertrouwen en commitment.

4.1.2 Interculturele communicatie

In de programmalijn interculturele communicatie wordt aandacht besteed aan slaag- en faalfactoren op het terrein van interculturele communicatie en het effect daarvan op de prestaties van een organisatie. De activiteiten die op dit gebied zijn ontplooid, vallen in vier categorieën uiteen:

I. The effects of culture on the perception of crisis communication [005].

Onderzoek Mark Pluymaekers; financiering door het lectoraat; looptijd 5 jaar; verantwoordelijke Mark Pluymaekers.

Inhoud: Organisaties die in een crisissituatie beland zijn, moeten proberen om met de juiste communicatiestrategie het vertrouwen van hun stakeholders te herstellen. In dit project wordt onderzocht of de effectiviteit van verschillende communicatiestrategieën beïnvloed wordt door de culturele achtergrond van de ontvanger. De meeste theorieën over crisiscommunicatie geven aan dat je bij de keuze voor een bepaalde strategie rekening moet houden met de mate waarin je als organisatie verantwoordelijk wordt gehouden voor de crisis. Tegelijkertijd weten we dat de attributie van verantwoordelijkheid in Oosterse culturen anders verloopt dan in Westerse. Wat nog niet is onderzocht, is of dit ook consequenties heeft voor de effectiviteit van communicatiestrategieën zoals 'excuses' of 'ontkenning'. Dit project wil daar door middel van experimenteel onderzoek verandering in brengen. De bijdrage aan de hoofddoelen van het lectoraat liggen met name op het terrein van kennisontwikkeling, bijdragen aan het onderwijs, professionalisering en bijdrage aan de interne en externe profilering van het lectoraat en Zuyd Hogeschool.

Output: publicaties in relevante wetenschappelijke tijdschriften, presentaties voor collega-docenten, presentaties voor collega-wetenschappers.

Stand van zaken 2012

Bij dit onderzoek worden elk jaar studenten ingezet. In 2012 heeft Mark in het kader van het project Europe Calling van de opleiding European Studies studenten begeleid bij onderzoek naar Culturele verschillen in de verslaglegging over / de framing van crisissituaties. Tevens heeft hij in dit kader het scriptieonderzoek begeleid van Simone Mercx dat handelde over crisiscommunicatie bij geannuleerde vluchten.

II. Intercultural competence as an antecedent of relationship quality in the hotel industry [006].

Promotie-onderzoek Ankie Hoefnagels; financiering door lectoraat, faculteit en promotievoucher (0,6 fte), looptijd 4,5 jaar, verantwoordelijk is de lector samen met de promovendus.

Inhoud: In september 2010 werd, na een uitgebreide literatuurstudie, een kwalitatieve studie naar interculturele competenties in de hotelbranche uitgevoerd middels diepte-interviews met 20 General Managers van grote, internationale hotels. Daarnaast zijn twee studenten van de Master-opleiding Marketing Management van de Radboud Universiteit begeleid die empirisch onderzoek hebben uitgevoerd naar interculturele competenties in de hotelsector vanuit het perspectief van Nederlandse consumenten. Dit onderzoek is begeleid door Jose Bloemer en Ankie Hoefnagels. In december 2010 is gestart met een kwantitatief onderzoek naar de relatie tussen interculturele competentie van front office medewerkers en hun arbeidssatisfactie, work engagement en 'organizational citizenship behavior'. Dit onderzoek wordt vanaf het tweede semester van het schooljaar deels uitgevoerd door vierdejaarsstudenten van de HMSM, in het kader van hun afstudeerproject.

Output: Academisch proefschrift, publicaties in relevante wetenschappelijke tijdschriften,

presentaties voor collega-docenten,
presentaties voor collega-wetenschappers.

Stand van zaken 2012:

Eurochrie 2012 [036]

Ankie Hoefnagels en Armand Odekerken hebben op deze conferentie een paper gepresenteerd: "The Karma of the Chameleon: Intercultural Competence as an antecedent of relationship Quality".
Lausanne, may 2012

Eurochrie 2013 [055]:

In 2012 heeft Ankie samen met Armand gewerkt aan een paper getiteld 'Intercultural competence as an antecedent of customer relationship quality'. Deze paper is inmiddels geaccepteerd door Eurochrie en wordt in oktober 2013 gepresenteerd op de Eurochrie-conferentie.

Emac 2013 [056]:

De paper met de titel 'Intercultural Competence as an antecedent of customer relationship quality' is inmiddels geaccepteerd en wordt in juni 2013 gepresenteerd op de EMAC-conferentie te Istanbul.

Deelname thought leaders conference [057]:

De deelname van Ankie aan de Thought Leaders Conference van de Nijmegen School of Management van 27 tot 29 juni 2012, heeft geresulteerd in de volgende publikatie: Bolton, R.M., Parasuraman, A., Hoefnagels, A., Mighels, N., Kabadayi, S., Gruber, T., Komarova Loureiro, Y., Solnet, D., (2013), "Understanding Generation Y and their use of social media: a review and research agenda", Journal of Service Management, vol 24, issue 3.

III. Interreg "INTERccOM" [007],
goedgekeurd maart 2009; gefinancierd op basis van Interreg-subsidie; looptijd van 3 jaar; verantwoordelijke in het lectoraat is Marcel Thelen.

Inhoud: Het project streeft in essentie naar een versterking van de kwaliteiten van toekomstige deelnemers op de arbeidsmarkt. Dit wordt gerealiseerd door gebruik te maken van de al aanwezige gegevens en expertise van de PHL en de Universiteit van Hasselt teneinde een tool te ontwikkelen die autochtone (Duits-, Frans- en Nederlandsprekende) 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. De bijdrage aan de hoofdoelen van het lectoraat liggen met name op het terrein van kennisontwikkeling, bijdragen aan het onderwijs, professionalisering en bijdrage aan de interne en externe profilering van het lectoraat en Zuyd Hogeschool.

Output: interactieve taalmodules.

Stand van zaken 2012:

In het laatste jaar van dit project zijn de interactieve taalmodules ontwikkeld. Het project ligt daarmee uitstekend op schema.



IV. Limburgs peil 4 kw. 2011 [008].

Limburgs Peil is een economische barometer die op basis van peilingen de status van de economie in Limburg monitort. De peilingen worden elk kwartaal uitgevoerd door marktonderzoeksbureau RMI in Heerlen in opdracht van Limburg Onderneemt onder de panelleden van Limburgs Peil. Lectors en onderzoekers van Zuyd Hogeschool voeren de thematische onderzoeken uit. De resultaten worden door de onderzoekers van Zuyd Hogeschool verwerkt in een concept artikel. De redacteur van de krant bewaakt de stijl en de omvang van het artikel. De artikelen worden behalve in de kranten ook gepubliceerd op de website www.limburgonderneemt.nl.

In het kader van deze samenwerking hebben medewerkers van het lectoraat in het vierde kwartaal van 2011 een onderzoek uitgevoerd naar het gebruik van social media in het Limburgse bedrijfsleven.

Op 31 januari 2012 verscheen in de Limburgse dagbladen een artikel van Svenja Widdershoven, Mark Pluymaekers en José Bloemer. Hierin deden zij verslag van een onderzoek dat het lectoraat IBC samen met het lectoraat Innovatief Ondernemen van Jimme Keizer en marktonderzoeksbureau RMI heeft uitgevoerd onder Limburgse ondernemers. De belangrijkste vraag was in hoeverre deze ondernemers gebruik maken van sociale media bij het zakendoen. Daarnaast waren

de onderzoekers geïnteresseerd in de functies die sociale media vervullen en de voordelen die ondernemers ervaren bij het gebruik ervan.

De meerderheid van de ondervraagde bedrijven (57%) gaf aan sociale media inderdaad te gebruiken voor zakelijke doeleinden. Van de bedrijven die op dit moment nog geen sociale media gebruiken, verwachtte iets minder dan de helft dat binnen nu en twee jaar wel te doen.

Verder bleken de bedrijven sociale media vooral in te zetten om reclame te maken, reacties op hun eigen producten te verzamelen en hun netwerk uit te breiden. Deze activiteiten hebben in de ogen van de ondernemers zelf geleid tot meer naamsbekendheid, zinvolle contacten en nuttige feedback van klanten.

Sociale media bleken minder vaak te worden ingezet om informatie te verzamelen over concurrenten, geschikt personeel te vinden en de interne communicatie te verbeteren. De conclusie van het onderzoek was daarom dat het Limburgse bedrijfsleven de eerste stappen op het gebied van sociale media heeft gezet, maar het nieuw betreden gebied nog nauwelijks verder heeft verkend. Het volledige artikel is te vinden op de website van Limburg Onderneemt. U kunt ook onderstaande QR-code scannen met uw smartphone.



V. Onderzoeksvoorstel social media [009].

Svenja Widdershoven, lid van het lectoraat sinds september 2011, heeft een onderzoeksvoorstel geschreven voor een promotie-onderzoek naar het gebruik van social media in het bedrijfsleven. Ze wil onderzoeken in welke mate factoren als zenderkarakteristieken, ontvangerkarakteristieken en mediumkarakteristieken een rol spelen bij "emotionele besmetting" (emotional contagion) binnen sociale media. Daarnaast wil zij onderzoeken welke invloed emotionele besmetting binnen sociale media heeft op kennis, houding en gedrag ten aanzien van een product/service/organisatie (bijv. aankoopintentie). Haar voorstel is eind juni ingediend en goedgekeurd. Svenja heeft een voucher voor twee jaar. Vanaf 1 september 2012 werkt ze drie dagen per week aan dit onderzoek.

VI. Promotieonderzoek Svenja Widdershoven [020].

Promotie-onderzoek Svenja Widdershoven; financiering door lectoraat, faculteit en promotievoucher (0,6 fte), looptijd 4 jaar (september 2012 – september 2016), verantwoordelijk is de lector samen met de promovendus. Samenwerkingspartner: Radboud Universiteit Nijmegen.

Onderzoek naar de mate waarin factoren als zenderkarakteristieken, ontvangerkarakteristieken en mediumkarakteristieken een rol spelen bij "emotionele besmetting" (emotional contagion) binnen sociale media. Daarnaast wordt onderzocht welke invloed emotionele besmetting binnen sociale media heeft op kennis, houding en gedrag ten aanzien van een product/service/organisatie (bijv. aankoopintentie).

VII. Limburgs peil 4 kw. 2012 [008].

Limburgs Peil is een economische barometer die op basis van peilingen de status van de economie in Limburg monitort. De peilingen worden elk kwartaal uitgevoerd door marktonderzoeksbureau RMI in Heerlen in opdracht van Limburg Onderneemt onder de panelleden van Limburgs Peil. Lectoren en onderzoekers van Zuyd Hogeschool voeren de thematische onderzoeken uit. De resultaten worden door de onderzoekers van Zuyd Hogeschool verwerkt in een concept artikel. De redacteur van de krant bewaakt de stijl en de omvang van het artikel. De artikelen worden behalve in de kranten ook gepubliceerd op de website www.limburgonderneemt.nl.

In het kader van deze samenwerking hebben José Bloemer, Armand Odekerken en Victor Verboeket in het vierde kwartaal van 2012 een onderzoek uitgevoerd in het kader van Limburgs Peil. Deze keer betrof het een onderzoek naar duurzaam gedrag van bedrijven en consumenten. Het is de bedoeling dat in 2013 drie artikelen verschijnen in Limburg Onderneemt: de eerste twee artikelen zullen gaan over duurzaam gedrag van ondernemers, het derde over duurzaam gedrag bij de consument.

4.1.3 Internationaal relatiemanagement

In de programmaliijn internationaal relatiemanagement doet het lectoraat onderzoek naar de factoren die bijdragen aan langdurige relaties tussen ondernemers en hun verschillende belanghebbenden, waaronder uiteraard de klanten, in een internationale context. Activiteiten op dit gebied betroffen drie onderzoeken:

I. Effecten van managementkarakteristieken en communicatie op het succes van export. Deel I [011].

Opdrachtgever is het lectoraat; financiering uit eigen middelen, looptijd 2,5 jaar (maart 2009 - september 2011); verantwoordelijk is José Bloemer.

Inhoud: inzicht in de managementkarakteristieken en communicatiemogelijkheden en vaardigheden die van invloed zijn op het succes van export t.b.v. bedrijven en instellingen. Deze zijn van invloed op Zuyd Hogeschool als het gaat om de opleiding voor haar studenten. Enerzijds heeft dit project bij gedragen aan een betere opleiding van studenten maar anderzijds uiteraard ook aan het versterken van de onderzoeksfunctie en valorisatie van kennis d.m.v. presentaties op symposia, congressen en de publicatie van (wetenschappelijke) artikelen.

Output: Een artikel in het toonaangevende tijdschrift International Business Review, dat in 2012 is geaccepteerd; een presentatie op het Global Marketing congres; presentaties voor collega's; presentaties voor ondernemers; tenslotte hebben bijna alle medewerkers van het lectoraat ervaring opgedaan hetzij bij het verzamelen en verwerken hetzij bij het analyseren van data en het schrijven van een artikel.

Stand van zaken 2012:

Het aan International Business Review aangeboden artikel is in 2012 geaccepteerd.

II. Effecten van managementkarakteristieken en communicatie op het succes van export. Deel II [059].

Oprachtgever is het lectoraat; financiering uit eigen middelen, start september 2012; verantwoordelijk is José Bloemer; andere betrokkenen binnen het lectoraat: Armand Odekerken, Mark Pluymaekers, Ed Overes. In dit vervolgonderzoek wordt het eerder ontwikkelde model (zie vorige project) dat zich richtte op het perspectief van de exporteur, getoetst vanuit het perspectief van de importeur. Hiertoe wordt een vragenlijst verspreid onder importeurs.

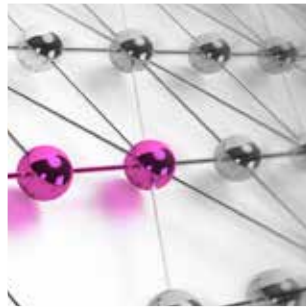
III. Vooronderzoek Trust in Supply Change Management [045]

Van september 2012 tot september 2013 voert Victor Verboeket een vooronderzoek uit naar de effecten van trust op supply chain collaboration. Het vooronderzoek moet uitmonden in een onderzoeksvoorstel dat afgestemd is met diverse samenwerkingspartners. In de aanvangsfase heeft Victor ook veel energie gestoken in het aanleggen en onderhouden van netwerken met relevante contacten.

4.1.4 Overige gebieden

I. Onderzoek t.b.v. Talenacademie Nederland [058].

Oprachtgever Talenacademie Nederland. Looptijd: september 2012 - juli 2013. Verantwoordelijke binnen lectoraat: Mark Pluymaekers. Het betreft de begeleiding door Mark van onderzoek naar de vraag naar talenkennis in het Limburgse bedrijfsleven uitgevoerd door twee projectmedewerkers/stagiaires van de Talenacademie. Verwachte output: Rapport.



4.2 Kennisuitwisseling

4.2.1 Kennis in Bedrijf (KIB)

Kennisuitwisseling wordt door het lectoraat onder andere gerealiseerd doordat meerdere leden in 2012 wederom hebben deelgenomen aan Kennis in Bedrijf: een dag georganiseerd door Zuyd Hogeschool waarop medewerkers en studenten presentaties verzorgen ter informatie van elkaar en overige belanghebbers zoals bedrijven en belangenorganisaties.

José Bloemer, Ankie Hoefnagels en Geer Hoppenbrouwers hebben diverse gastcolleges verzorgd voor de HMSM in het kader van de minor Relationship Management.

José heeft verder een gastcollege verzorgd over relatiemanagement voor de Faculteit International Business and Communication. Leden van het lectoraat hebben zich gepresenteerd in diverse media en hebben zorg gedragen voor diverse publicaties (zie het overzicht in hoofdstukken 7, 8 en 9).

4.2.2 Website

De oorspronkelijke website van het lectoraat IB&C, die sinds 2009 operationeel was, is in 2012 ondergebracht bij de nieuwe website van Zuyd. Het lag in de bedoeling dat de pr-medewerkers van de faculteit IB&C (Luisa Arrivillaga en Marjan van Diepenbeek) het technische onderhoud van de website voor hun rekening zouden nemen, waarbij Geer Hoppenbrouwers zou fungeren als doorgeefluik van informatie vanuit het lectoraat. Het duurde lang voordat de pr-medewerkers de toegezegde bevoegdheden ook kregen maar inmiddels verloopt de samenwerking prima.

4.2.3 Samenwerking met Katholieke Hogeschool Leuven [019]

Vanaf maart 2012 zijn diverse leden van het lectoraat (José Bloemer, Svenja Widdershoven, Ankie Hoefnagels en Mark Pluymaekers) betrokken bij contacten met KHL. Het lectoraat hoopt te komen tot een structurele relatie om samen op te kunnen trekken bij onderzoeksprojecten (bijv. RAAK, InterReg).

4.2.4 Opzetten LinkedIn-groep [042]

In het kader van ons streven naar naamsbekendheid is Victor Verboeket in september 2012 een LinkedIn-discussiegroep gestart waarvan natuurlijk alle lectoraatsleden lid zijn geworden. De naam van de groep is Lectoraat/Research Center International Business and Communication. Met nevenstaande QR-code komt u met uw smartphone zo bij de discussiegroep terecht.

In deze discussiegroep attenderen we onze LinkedIn-contacten op interessante ontwikkelingen en wisselen we meningen en ervaringen uit. Victor was in 2012 niet alleen de initiator en beheerder, maar ook de drijvende kracht. Vanaf volgend jaar zijn we samen verantwoordelijk voor een levendige, actuele inhoud.

4.2.5 Samenwerking met de Wijk van Morgen [044]

De wens bestaat om het Lectoraat IB&C en de Faculteit IB&C deel te laten nemen aan De Wijk van Morgen (DWvM), met als uiteindelijk doel een bijdrage te leveren aan het succes van DWvM. Dit kan via het uitvoeren van onderzoeksopdrachten en/of het plaatsen van stagiairs/afstudeerders bij DWvM. Hiertoe heeft Victor Verboeket in het najaar van 2012 initieel contact gelegd met DWvM. Dit heeft ertoe geleid dat in 2013 een afstudeerder van faculteit IB&C bij DWvM zal gaan afstuderen.

4.2.6 Deelname aan Zuyd-project "Sterk Merk" [054]

Van januari 2010 tot juli 2012 heeft José Bloemer geparticipeerd in het Zuyd-project "Sterk Merk".



4.3 Curriculumontwikkeling

4.3.1 Minor International Relationship Management [024/032]

In opdracht van de HMSM hadden José Bloemer en Armand Odekerken al in 2010 een minor ontwikkeld voor de specialisatie Hotelmanagement: International Relationship Management.

Tot voor kort werd deze minor gecoördineerd en doorontwikkeld vanuit het lectoraat. Na de laatste aanpassingen is de minor in de loop van 2012 volledig overgedragen aan de HMSM.

De minor International Relationship Management is door Ankie Hoefnagels en Armand Odekerken uitgebreid met een culturele component. Studenten krijgen nu ook inzicht in de rol van cultuurverschillen in de B2B-context, in de B2C-context en bij service recovery (herstellen van fouten in de dienstverlening). Er is een toets ontwikkeld waarmee beoordeeld kan worden of de studenten de aangeboden inzichten en tools kunnen toepassen in een relevante context.

Deze minor is inmiddels overgedragen aan HMSM en wordt sinds 2011 tweemaal per jaar aangeboden (vanaf 2012 in blok 4 en blok 2).

Verschillende leden van het lectoraat hebben in 2012 ten behoeve van deze minor weer gastcolleges verzorgd. José Bloemer verzorgde steeds gastcolleges en Geer Hoppenbrouwers gaf in twee gastcolleges een opfriscursus statistiek en SPSS. Ankie Hoefnagels verzorgde een gastcollege 'International Hospitality' dat ze ook presenteerde voor de minor 'Horizons in Hospitality'.



4.3.2 Onderwijsinnovatiebudget [051]

In november 2011 is een bedrag van € 20 000 toegekend t.b.v. projecten die innovatie in het onderwijs beogen. De gelden zijn ingezet t.b.v. de volgende vier projecten die in de loop van 2012 zijn uitgevoerd. Ze worden verderop uitvoeriger besproken:

- Culture Toolbox [025|062] (zie 4.3.3)
- Meetinstrument voor interculturele competenties [038] (zie 4.3.4)
- Basiscomponenten [034] (zie 4.3.5)
- Onderwijsinnovatie OTC/ES [039] (zie 4.3.6)

4.3.3 Bijdrage aan Culture Toolbox [025|062]:

Ankie Hoefnagels en Armand Odekerken hebben gewerkt aan de totstandkoming en het onderhoud van een zogenaamde "Culture Toolbox" ten behoeve van economische en taalopleidingen. De toolbox bevat informatie aan de hand waarvan gebruikers vergelijkingen kunnen maken tussen nationale culturen. Ze is in eerste instantie ontwikkeld voor de opleidingen FM en CM en vormt een bron van inspiratie voor lesontwikkeling op het gebied van interculturele communicatie en een bron van gegevens en tools voor docenten en studenten in de studie naar interculturele verschillen.

4.3.4 Meetinstrument voor interculturele competenties [038]:

Vanaf september 2012 werken Ankie Hoefnagels en Armand Odekerken aan de ontwikkeling van een meetinstrument voor Interculturele Competentie. Er is een stagiaire aangenomen die door Armand wordt begeleid in de ontwikkeling van een meetinstrument voor culturele competentie. Dit instrument moet bruikbaar zijn bij scholen en bedrijven en moet ook ingezet kunnen worden voor het verzamelen van longitudinale data.

4.3.5 Basiscomponenten [034]

Voor opleidingen die meer aandacht willen geven aan het belang van culturele achtergronden in het zakendoen of in de dienstverlening, heeft Armand Odekerken bepaalde concepten doordacht, op basis waarvan bestaande modules verrijkt kunnen worden met een onderzoekscomponent, waarmee het belang van culturele competenties zichtbaar wordt.

4.3.6 Onderwijsinnovatie OTC/ES [039]

In het kader van specialisaties binnen de opleidingen ES en OTC heeft Mark Pluymaekers gewerkt aan de ontwikkeling van Communication Research. Er zijn vier nieuwe cursussen ontwikkeld en er is een praktijkopdracht geworven die studenten uitvoeren.

4.3.7 Michelin 2012 [035]

Bij de uitreiking van de Michelin-sterren in Nederland in november 2012 op de HMSM is op basis van onderzoek dat Armand Odekerken met studenten van deze opleiding heeft uitgevoerd een analyse gemaakt, die we bij de uitreiking hebben gepresenteerd aan de aanwezige top en (landelijke) pers. Het adviesrapport werd uitgebracht i.o.v. Koninklijke Horeca Nederland.

4.3.8 Gastcollege binnen minor Social Media for Lobbyists [046b]

In november 2012 heeft Svenja Widdershoven t.b.v. de Minor "Lobbying & Public Affairs" van European Studies een gastcollege verzorgd onder de titel 'Social media for lobbyists'.

4.3.9. Gastcolleges binnen elective course "Minorities and Dominant Cultures" [047a]

Binnen de elective course 'Minorities and Dominant Cultures' van de opleiding European Studies heeft Svenja Widdershoven een gastcollege verzorgd over de rol die (social) media spelen bij de perceptie van minoriteiten en majoriteiten.

4.4 Professionalisering van docenten

Ook in 2012 hebben de leden van het lectoraat door hun deelname aan het lectoraat behoorlijk in hun persoonlijke ontwikkeling kunnen investeren. Voor 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 website van het lectoraat wordt tevens gebruikt voor kennisdisseminatie. Naast José Bloemer zijn ook Armand Odekerken en Mark Pluymaekers betrokken bij de begeleiding van de promovendi.

4.4.1 Modules onderwijsvaardigheden t.b.v. docenten

Sinds 2011 biedt het lectoraat twee modules onderzoeksvaardigheden aan. Deze in moeilijkheidsgraad oplopende modules richten zich op docentcollega's die studenten begeleiden bij werkstukken en scripties met een (sterk) kwantitatieve component. Met dit aanbod wil het lectoraat bijdragen aan de professionalisering van het docentencorps.

Module 1 [029]

betreft een inleidende cursus. Docenten die deze cursus met goed gevolg doorlopen kunnen studenten in de afstudeerfase behoeden voor een aantal belangrijke beginnersfouten. Naast het 'Basisboek statistiek met SPSS' van Baarda, De Goede en Van Dijkum werd een door Geer Hoppenbrouwers ontwikkelde syllabus gebruikt alsmede een Blackboardomgeving met slides van de presentaties, online voortgangstoetsen en veel aanvullend materiaal. Ook de afsluitende toetsen waren interactieve BB-quizzes. In september 2011 is de module voor de tweede keer van start gegaan met 8 deelnemers. In januari 2012 hebben 7 van deze 8 kandidaten met goed gevolg de afsluitende toetsen afgelegd en een getuigschrift ontvangen.

De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen:

- methoden van dataverzameling (tools voor on-line survey);
- onderzoeksopzet;
- verschillende soorten steekproeven;
- meetniveau van variabelen;
- beschrijvende statistiek (centraliteitsmaten, spreidingsmaten, rechte tellingen, grafische weergave van gegevens, correlatie);
- verklarende statistiek (frequentieverdelingen en kansverdelingen, standaardnormale verdeling en z-scores, chi-kwadraattoets, independent samples t-test);
- betrouwbaarheid en validiteit;
- steekproefomvang;
- gebruik van SPSS.

Module 2 [028|030]

betreft een wezenlijk lastiger module waarin een aantal statistische technieken aan bod komen die onderzoekers vaak nodig zullen hebben. We werken met het bekende boek 'Introduction to statistics with SPSS' van de Engelse Psycholoog Andy Field waaruit we de hoofdstukken 7, 8, 9, 10, 12 en 13 behandelen. Van deze hoofdstukken heeft Geer Hoppenbrouwers een uitgebreide Nederlandse samenvatting gemaakt die om copyright redenen alleen samen met een exemplaar van het boek wordt uitgereikt, maar die alle relevante stof bevat. Bij de cursus hoort ook een Blackboard-omgeving met veel aanvullend materiaal: opdrachten, gedetailleerde uitwerkingen, een Excel-bestand met implementatie van de formules die Field geeft (o.a. voor de berekening van de effectgroottes). Ook de slides die Mark Pluymaekers bij zijn presentaties gebruikte, zijn daar te vinden, alsmede databestanden van actueel onderzoek waarmee hij de technieken toelichtte. De wekelijkse bijeenkomsten in het kader van deze module worden om en om besteed aan een hoorcol-

lege (uitleg over de te behandelen stof a.d.h.v. slides, door Mark Pluymaekers) en een werkcollege waarin Mark en Geer de uitwerkingen die deelnemers thuis hebben gemaakt, bespreken. Een steeds terugkerend (en door cursisten zeer gewaardeerd) onderdeel in deze opdrachten is dat cursisten, n.a.v. een korte casusbeschrijving moeten aangeven welke van de tot dan toe behandelde technieken voor de betreffende casus in aanmerking komt.

De module is in 2012 tweemaal aangeboden. Van februari 2012 tot juni 2012 – nog in de ontwikkelfase – werd de cursus bij wijze van pilot voor de eerste keer aan één enkele cursist aangeboden. Van september 2012 tot januari 2013 werd de cursus aan vijf cursisten aangeboden van wie er vier het afsluitende examen met goed gevolg hebben afgelegd.

De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen.

- enkelvoudige en meervoudige regressie;
- logistische regressie;
- ANOVA;
- Factorial ANOVA;
- Repeated Measures Design.

4.4.2 Disseminatie

De lector en de overige leden van het lectoraat verzorgden in de opleidingen presentaties t.b.v. collega's en studenten. Alle leden van het lectoraat maken in hun onderwijswerkzaamheden gebruik van de kennis en vaardigheden die in het lectoraat worden opgedaan.

4.4.3 Promotieonderzoeken

Het onderzoek van Ankie Hoefnagels, 'Intercultural competence as an antecedent of relationship quality in the hotel industry' (zie: 4.1.2. sub II.) maakte in 2012 goede vorderingen. Het lectoraat, de 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 promovenda. Dit promotieonderzoek draagt bij aan de hoofddoelen van het lectoraat doordat het bijdraagt aan kennisontwikkeling. Tevens draagt het bij aan het strategische doel van Zuyd Hogeschool aangezien het de onderzoeksfunctie van de hogeschool versterkt. Door de succesvolle aanvraag van een promotievoucher kan Svenja Widdershoven vanaf september 2012 onderzoek doen naar de rol van social media in het bedrijfsleven. Daarmee is het aantal promovendi binnen het lectoraat weer op twee gekomen.

4.4.4 Assessment docenten HMSM [023]

Tussen januari en juli hebben José Bloemer en Armand Odekerken in samenwerking met Jimme Keizer oefensessies belegd met docenten HMSM over hoe ze afstudeerders begeleiden (procesmatig en onderzoeksvaardigheden). Slides van deze sessies zijn beschikbaar.

In 2012 is het lectoraat voor de eerste keer gevisiteerd. Hoewel de lector al veel langer bij de voorbereidingen betrokken was, werd de visitatie voor de overige leden concreet op 1 maart 2012 met een Delphi-bespreking onder leiding van Hans Koolmees waarin leden van het lectoraat sterke en zwakke punten van het lectoraat benoemden. De uitkomsten van deze Delphi-bespreking werden in april besproken en opgenomen in de uitvoerige documentatie die aan het visitatiepanel ter beschikking werd gesteld. Dit panel bestond uit:

- Dhr. Mr. G.J.H.M. (Ger) Wagemans, kwartiermaker consortium Chemelot Campus, commissaris en toezichthouder diverse bedrijven (voorzitter);
- Mw. Prof. Dr. H. (Hester) van Herk, hoogleraar Cross Cultural Marketing Research (Vrije Universiteit Amsterdam);
- Mw. Dr. E.M.C. (Els) van der Pool, lector Human Communication Development (Hogeschool Arnhem Nijmegen).

Als panelsecretaris fungeerde Drs. B.L. van Eyndhoven. Op maandag 22 oktober 2012 bezocht het panel het lectoraat en sprak met de lector en de medewerkers van het lectoraat, met interne en externe stakeholders en met Kitty Kwakman, lid van het College van Bestuur.

Interne stakeholders met wie werd gesproken:

- Jeanette Oostijen, directeur Faculteit International Business and Communication;
- José Mastenbroek, directeur Faculteit Commercieel / Financieel Management;

- Ad Smits, directeur Faculteit Hotel and Facility Management;
- Jimme Keizer, lector Innovatief Ondernemen;
- Rita Custers, coördinator Minoren Hotelschool;
- Lies de Regt, teamleider European Studies.

Externe stakeholders met wie werd gesproken:

- Victor Guyt, Kamer van Koophandel;
- Ed Rohof, Bovil DDB;
- Harpert van Seggelen, manager Teaching hotel;
- John Paes, Technomed.

In de terugkoppeling aan het einde van de visitatiedag gaf het panel al aan aangenaam verrast te zijn door de consistente wijze waarop de verschillende stakeholders het lectoraat beoordeelden.

In december 2012 kwam het rapport uit onder de titel: Beoordelingsrapport van lectoraat International Business and Communication. Zuyd Hogeschool. December 2012.

Van de 28 door het panel beoordeelde aspecten van het lectoraat werden er 13 als voldoende beoordeeld, 14 als goed en 1 als excellent. De beoordeling excellent had betrekking op de kwaliteit van het onderzoek:

“ Het panel is onder de indruk van de kwaliteit van het lectoraat International Business and Communication (IBC) in de afgelopen 4 jaar. Het onderzoek van het lectoraat is excellent voor wat van een HBO verwacht wordt. Dit onderzoekswerk is het meest concrete en prijzenswaardige voorbeeld van de kracht van het lectoraat. De thematiek die door het lectoraat onder de loep wordt genomen is van belang voor het aandachtsgebied

International Business and Communication en speelt in op een behoefte vanuit de beroepspraktijk uit de regio en daarbuiten. De lector heeft op bescheiden maar eenduidige wijze de lectoraatsleden en andere betrokkenen met succes geënthousiasmeerd tot het uitvoeren van onderzoeksprojecten op een kwalitatief hoog niveau. De lector en lectoraatsleden voegen met hun inzet op het gebied van onderzoek een belangrijke waarde toe aan Zuyd Hogeschool.

Beoordelingsrapport Lectoraat IBC blz. 3

Het panel signaleert ook een drietal punten van zorg m.b.t. de inhoudelijke en organisatorische invulling van het lectoraat. Deze hebben betrekking op:

- Het oppikken door het lectoraat van de bestaande vraag naar kennis op het gebied van IBC vanuit de praktijk.
- Onduidelijkheid over het relatieve belang van de drie onderzoekslijnen (internationaal zakendoen, interculturele communicatie, internationaal relatiemanagement).
- De positionering van het lectoraat in de nieuwe organisatiestructuur.

De aanbevelingen worden natuurlijk opgepakt. Dat betekent werk aan de winkel niet alleen voor de lector die de aanpassingen gaat verwerken in een nieuw strategisch plan, maar voor alle leden die zullen aangeven hoe de aanbevelingen in hun eigen werk opgevolgd kunnen worden.

6

Financieel overzicht augustus 2012

	2011/2012
Baten	
Rijksbijdrage	€ 167.000,00
Opbrengsten uit projecten	€ 67.000,00
Overige opbrengsten	€ 60.000,00
Totaal baten	€ 294.000,00
Lasten	
Personeel	€ 253.000,00
Beheer	€ 26.000,00
Huisvesting	€ 9.000,00
Totaal lasten	€ 288.000,00
Resultaat	€ 6.000,00



7

Publicaties

Bloemer

Bloemer, J., Pluymaekers, M. & Odekerken, A. (in press). Trust and affective commitment as energizing forces for export performance. *International Business Review* (2012) <http://dx.doi.org/10.1016/j.ibusrev.2012.05.002>

Heine, R., Keizer, J., Widdershoven, S., Pluymaekers, M. & Bloemer, J. (2012). Leveren sociale media mij voldoende op? Hoe kan ik mijn businessomgeving activeren mee te denken? *Limburg Onderneemt* maart 2012.

Widdershoven, S., Pluymaekers, M., Bloemer, J., Heine, R. & Keizer, J. (2012a). Sociale media in het Limburgse bedrijfsleven: wel gebruikt, maar nog niet optimaal benut. *Limburg Onderneemt* januari 2012.

Widdershoven, S., Pluymaekers, M., Bloemer, J., Heine, R. & Keizer, J. (2012b). Sociale media in het Limburgse bedrijfsleven: face-to-facecontact heeft nog altijd de voorkeur. *Limburg Onderneemt* februari 2012.

Aa, van der Z., J. Bloemer and J. Henseler, Reducing employee turnover through customer contact center job quality *International Journal of Human Research Management*, 2012, 23 (18), 3925 – 3941. DOI: 10.1080/09585192.2012.669782.

Dun, van, Z., J. Bloemer and J. Henseler, Job quality in the customer contact center: conceptual foundation and scale development. *The Service Industries Journal*, 2012, 32 (1-2), p. 171 – 196.

Joosten, H., J.M.M. Bloemer and B. Hillebrand, More control is not always better; The role of desire for control in affecting service attitudes and behavior, *EMAC 2012, Lissabon*, May 22 – 25, p. 445.

Bloemer, J.M.M., J. Zhang, M. van Birgelen en H. Kasper, The effects of symbolic congruencies on brand attitudes, *KAMS Global Marketing Conference 2012, Seoul*, July 19 – 22, p. 32.

Hoefnagels, A., A. Odekerken and J. Bloemer. The karma of the chameleon: intercultural competence as an antecedent of frontline employees' job attitudes and behaviors in the hotel sector, *The 30th EuroCHRIE Annual Conference, Lausanne*, 25-27 October 2012.

Joosten, H., J.M.M. Bloemer, B. Hillebrand and H. Kasper, How desire for control affects service attitudes and behavior, *KAMS Global Marketing Conference 2012, Seoul*, July 19 – 22, p. 67.

Kasper, H., J. Bloemer and N. Maessen, The country image construct: differences between young and older consumers, KAMS Global Marketing Conference 2012, Seoul, July 19 – 22, p. 63.

Berlo, G., J. Bloemer and V. Blazevic, Customer demotion in hierarchical loyalty programs. *The Service Industries Journal*, forthcoming.

Wirtz, J., A. den Ambtman, J. Bloemer, C. Horvath, B. Ramaseshan, J. Van De Klundert, Z. Gurdan Canli and J. Kandampully, Managing brand and customer engagement in online brand communities. *Journal of Service Management*, 2013, 3, forthcoming.

Hoefnagels

Hoefnagels, A., A. Odekerken and J. Bloemer. The karma of the chameleon: intercultural competence as an antecedent of frontline employees' job attitudes and behaviors in the hotel sector, The 30th EuroCHRIE Annual Conference, Lausanne, 25-27 October 2012.

Bolton, R.M., Parasuraman, A., Hoefnagels, A., Mighels, N., Kabadayi, S., Gruber, T., Komarova Loureira, Y., Solnet, D. (forthcoming), "Understanding Generation Y and their use of social media: a review and research agenda", *Journal of Service Management*

Odekerken

Bloemer, J., Pluymaekers, M. & Odekerken, A. (in press). Trust and affective commitment as energizing forces for export performance. *International Business Review* (2012) <http://dx.doi.org/10.1016/j.ibusrev.2012.05.002>.

Pluymaekers

Widdershoven, S., Pluymaekers, M., Bloemer, J., Heine, R. & Keizer, J. (2012a). Sociale media in het Limburgse bedrijfsleven: wel gebruikt, maar nog niet optimaal benut. *Limburg Onderneemt* januari 2012.

Widdershoven, S., Pluymaekers, M., Bloemer, J., Heine, R. & Keizer, J. (2012b). Sociale media in het Limburgse bedrijfsleven: face-to-facecontact heeft nog altijd de voorkeur. *Limburg Onderneemt* februari 2012.

Heine, R., Keizer, J., Widdershoven, S., Pluymaekers, M. & Bloemer, J. (2012). Leveren sociale media mij voldoende op? Hoe kan ik mijn businessomgeving activeren mee te denken? *Limburg Onderneemt* maart 2012.

Bloemer, J., Pluymaekers, M. & Odekerken, A. (in press). Trust and affective commitment as energizing forces for export performance. *International Business Review* (2012) <http://dx.doi.org/10.1016/j.ibusrev.2012.05.002>.

Thelen

Thelen, M. (2012), *The Structure of the Lexicon. Incorporating a cognitive approach in the TCM lexicon, with applications to lexicography, terminology and translation*. PhD dissertation. Ghent: Academia Press.

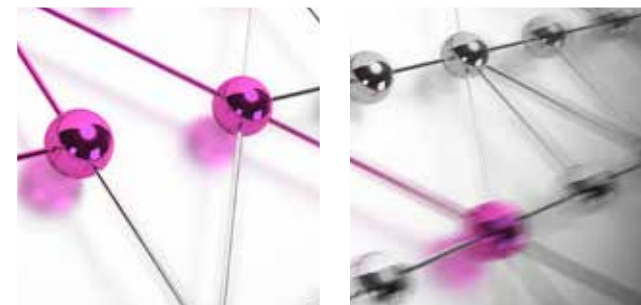
Thelen (forthcoming-a), "Methods for problem solving in translation and terminology". To be published in Thelen, M. & B. Lewandowska-Tomaszczyk (eds.) (in preparation), *Translation and Meaning*, Part 9. Proceedings of the Maastricht Session of the 5th International Maastricht-Łódź Duo Colloquium on "Translation and Meaning", Held in Maastricht (The Netherlands), 19-22 May 2010. Maastricht: Maastricht School of Translation and Interpreting, Zuyd University of Applied Sciences.

Thelen (forthcoming-b), "Methods for problem solving in translation and terminology: WordNet and frames vs. Lexical-System-like Structures". To be published in B. Lewandowska-Tomaszczyk & M. Thelen (eds.) (in preparation), *Translation and Meaning*, Part 10. Proceedings of the Łódź Session of the 5th International Maastricht-Łódź Duo Colloquium on "Translation and Meaning", Held in Łódź (Poland), 16-19 September 2010. Maastricht School of Translation and Interpreting, Zuyd University of Applied Sciences.

Widdershoven

Widdershoven, S., Pluymaekers, M., Bloemer, J., Heine, R. & Keizer, J. (2012a). Sociale media in het Limburgse bedrijfsleven: wel gebruikt, maar nog niet optimaal benut. *Limburg Onderneemt* januari 2012.

Widdershoven, S., Pluymaekers, M., Bloemer, J., Heine, R. & Keizer, J. (2012b). Sociale media in het Limburgse bedrijfsleven: face-to-facecontact heeft nog altijd de voorkeur. *Limburg Onderneemt* februari 2012.



8

Lezingen, gastcolleges en presentaties

José Bloemer

- Gastcolleges over relationship management Minor Relationship Management HHM
- Assessment docenten HMSM in het kader begeleiding afstudeertrajecten
- Emac conferentie Lissabon 22 – 25 mei
- KAMS conferentie Global Marketing Seoul 19 – 22 juni
- Seminar sociale media 4 bijeenkomsten op 27/9, 11/10, 25/10 en 22/11 georganiseerd en uitgevoerd voor docenten ETR

Hoefnagels

- Presentatie paper 'Intercultural Competence as an Antecedent of Relationship Quality', PHD research day, Faculteit der Managementwetenschappen, Radboud Universiteit Nijmegen, 17 april 2012
- Serie Zuyd colleges Interculturaliteit rondom een experimenteel onderzoek (mei- juni –september 2012):
 - 3e jaars studenten Oriëntaalse Talen en Communicatie (OTC)
 - 3e jaars studenten European studies
 - 2e jaars studenten International Business
 - 1e jaars studenten Commercieel Management
 - 1e jaars studenten Hotel Management
- Colleges 'Culture and Hospitality; the impact of 10%' in de minoren 'Horizons in Hospitality Management' en 'International Relationship Management', mei en september 2012
- Lezing 'Duurzaam en Innovatief toerisme', Seminar Lerend Netwerk van Toerisme Vlaanderen, 31 mei 2012
- Lezing 'Onderwijs innovatie bij Hotel Management School Maastricht', Kennis in Bedrijf Zuyd, 29 november 2012
- Conference paper 'The Karma of the Chameleon; Intercultural Competence as an antecedent of relationship quality' voor EuroChrie Lausanne, mei 2012
- Paper 'Intercultural Competence as an Antecedent of Relationship Quality', PHD research day, Faculteit der Managementwetenschappen, Radboud Universiteit Nijmegen, 17 april 2012

Hoppenbrouwers

- Gastcollege "Statistiek met SPSS" t.b.v. minor Relationship Management (HHM) , 31 mei.
- Gastcollege met SPSS" t.b.v.: minor Relationship Management (HHM), 7 juni.
- Gastcollege met SPSS" t.b.v.: minor Relationship Management (HHM), 13 december.
- Gastcollege met SPSS" t.b.v.: minor Relationship Management (HHM), 20 december.

Odekerken

- EuroChrie (Lausanne) "Het belang van culturele competenties in de gastvrijheidindustrie"
- "Het belang van culturele competenties in de gastvrijheidindustrie" presentatie aan een internationaal publiek van onderzoekers in de gastvrijheidindustrie.

Pluymaekers

- Prefabs in sports commentaries: Effects of semantic and temporal constraints. Presentatie tijdens 5th Conference of the Formulaic Language Research Network (FLaRN) in Tilburg, 30 maart.
- Vertrouwen, commitment en interculturele competentie in international business. Presentatie tijdens Kennis in Bedrijf van Zuyd Hogeschool, 29 november.

Thelen

- Thelen, M. (2012), "Translation evaluation in international standards (and its relevance to training)". Paper read at the 2nd Forum TNR, KU Leuven-Thomas Moore (Lessius), Antwerp 13-14 December 2012.
- Thelen, M., M-J. Lemmens, Y. Tissen & E. Geurts van Kessel (2012), "De haven in zicht. Resultaten van INTERccOM". Kennis in Bedrijf [Knowledge at Work] 2012.

Widdershoven

- Presentatie verzorgd bij seminar 'Social Media'
- Presentatie verzorgd bij seminar 'Bezinningstoerisme'
- Presentatie verzorgd bij Kennis in Bedrijf
- Presentatie verzorgd voor adviesraad Lectoraat
- Gastcollege 'eMarketing' verzorgd bij de cursus 'Strategisch Management (ES, jaar 4)
- Gastcollege 'Minorities and the Media' verzorgd bij de minor 'Minorities and Dominant Cultures (ES, jaar 3)

9 Media

Bloemer

2 maart 2012	Metro; Nu keuzes maken helpt
Januari 2012	Limburg Onderneemt; Wel gebruikt, maar nog niet optimaal benut (sociale media in het Limburgse bedrijfsleven)
Maart 2012	Limburg Onderneemt; Face-to-face contact heeft nog altijd de voorkeur (sociale media in het Limburgse bedrijfsleven)
20 maart 2012	Radio 1 over het consumentenvertrouwen; Kom uit het Catshuis
20 maart 2012	Radio 2 Standpunt Kranenburg over consumentenbestedingen
22 maart 2012	Algemeen Dagblad; Nederlander somberder dan Belg en Duitser
22 maart 2012	Vox: Een Radboudgevoel kweken
20 november 2012	Radio 1 over consumentenvertrouwen; Doe wat je zegt en leg uit
20 november 2012	L1 over consumentenvertrouwen en effecten op Sint- en Kerstaankopen
1 december 2012	De Limburger en andere Wegenerkranten: De buit binnen slepen voor het te duur wordt
11 december 2012	De Limburger en andere Wegenerkranten: We zijn rijk, maar dat lijkt vergeten
24 december 2012	De Volkskrant: We krijgen wel meer vertrouwen in elkaar
29 december 2012	Trouw: Herstel van de economie vereist vertrouwen in elkaar

10 Ambitie en vooruitblik

10.1 Ambitie

Het is de ambitie van het lectoraat om in 2016:

- een intern en extern gekend expertisecentrum te zijn waar belanghebbenden vanuit de Euregio terecht kunnen met vragen op het gebied van internationaal relatie management, interculturele communicatie en intercultureel management met name, maar niet uitsluitend, op het terrein van de topsectoren;
- de praktijkgerichtheid van het onderzoek te vergroten door het onderzoek gericht te laten aansluiten op vragen vanuit de praktijk, door de praktijkgerichtheid tijdens de uitvoering voortdurende te bewaken en bij de afronding expliciet aandacht te besteden aan de formulering en verspreiding van de aanbevelingen voor de praktijk;
- de kwaliteitsverhoging van het onderwijs en dienstverlening aan de maatschappelijke omgeving hand in hand te laten gaan;
- onderwijs en onderzoek aan de faculteit International Business and Communication voor een belangrijk deel vervlochten te laten zijn;
- de onderzoekscompetenties van lectoraatsmedewerkers nog sterker over te dragen naar het onderwijs;
- meer docenten en studenten in te zetten bij onderzoek;
- de middelen uit de tweede en derde geldstroom te doen toenemen.

10.2 Vooruitblik: Belangrijkste doelen voor 2013/2014; beoogde activiteiten en resultaten

10.2.1 Kennisontwikkeling

Het lectoraat International Business and Communication levert middels kennisontwikkeling een bijdrage aan de profilering van Zuyd Hogeschool; meer in het bijzonder aan Acting Fairly, Trading Fairly and Leading Fairly. Dit doet zij in grote lijnen met haar onderzoek naar ondernemings- (organisatie-) en ondernemers- (persoons-)karakteristieken die bijdragen aan succesvol internationaal relatiemanagement, voor met name bedrijven uit de topsectoren in Zuid Limburg. En door bij te dragen aan de ontwikkeling van methoden en technieken die het mogelijk maken een beter inzicht te krijgen in de eisen die aan ondernemers en ondernemingen in de toekomst worden gesteld. Dit levert specifieke en implementeerbare inzichten op voor bedrijven en instellingen en daarnaast vak- en wetenschappelijke publicaties en presentaties voor ondernemers, docenten, studenten en andere geïnteresseerden (kennisuitwisseling), maar ook voor Zuyd Hogeschool als het gaat om het opleiden van haar studenten (curriculumontwikkeling) en medewerkers (professionalisering van docenten).

Internationaal relatiemanagement

Beoogde activiteiten

- Definitieve rapportage van het onderzoek naar export performance.
- Opstarten vervolgonderzoek naar export performance; het vertrouwen in leveranciers toegepast op topsectoren in de regio in samenwerking met diverse opleidingen (docenten en studenten).
- Ontwikkelen van een Euregionaal ondernemerspanel zodat het onderzoek ook gemakkelijk in een Euregionale context kan worden uitgevoerd.
- Onderzoek naar de inzet van kenniswerkers in de Euregio naar aanleiding van het

Brainport 2020-rapport en de ontwikkeling van campussen.

Resultaten

- Wetenschappelijke artikelen en vakpublicaties op het terrein van export performance en managementkarakteristieken.
- Presentaties op conferenties, seminars en bijeenkomsten.
- Inzicht in de managementkarakteristieken, communicatiemogelijkheden en -vaardigheden die van invloed zijn op het succes van export t.b.v. bedrijven en instellingen, maar die ook van invloed zijn op Zuyd Hogeschool als het gaat om de opleiding van haar studenten, en het wetenschappelijke veld; vak- en wetenschappelijke publicaties.
- Inzicht in de rol van kenniswerkers in de Euregio; wat trekt en wat bindt hen?
- Euregionaal ondernemerspanel dat gebruikt kan worden voor de gegevensverzameling voor diverse onderzoeksprojecten.

Interculturele communicatie

Beoogde activiteiten

- Uitvoeren en afronden van het project IntercCom dat per maart 2009 is goedgekeurd en een looptijd heeft tot 2013.
- Promotie-onderzoek Hoefnagels naar de relatie tussen intercultural competence en relatiemanagement afronden.
- Onderzoek Pluymaekers naar interculturele crisiscommunicatie vervolgen.
- Opstarten onderzoek Widdershoven naar de rol van sociale media bij de overdracht van emoties en kennis in een internationale context.
- Een instrument ontwikkelen voor het meten van interculturele competenties bij studenten en medewerkers in samenwerking met diverse opleidingen.

Resultaten

- Leermodules taal en cultuur (IntercCom).
- Eerste onderzoeksresultaten Hoefnagels, Pluymaekers en Widdershoven in de vorm van (wetenschappelijke) publicaties.

- Congresdeelname door leden van het lectoraat.
- Meetinstrument interculturele competenties.

Intercultureel management

Beoogde activiteiten

- Onderzoek onder leiding van het lectoraat door docenten en studenten van verschillende opleidingen naar de werking van langdurige relaties in samenwerking met o.a. Radboud Universiteit en Universiteit Maastricht in het kader van Acting Fairly, Trading Fairly and Leading Fairly bij ondernemingen die deel uitmaken van de topsectoren in de regio.

Resultaten

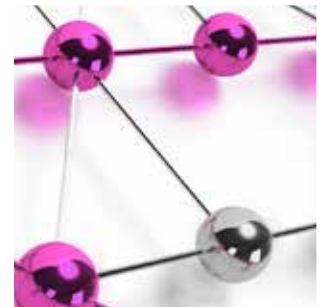
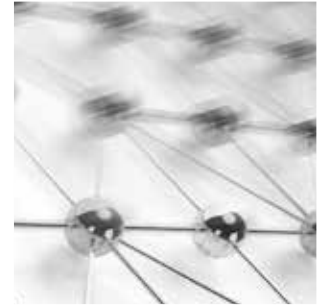
- Inzicht in het belang van o.a. vertrouwen bij het ontwikkelen en in stand houden van langdurige relaties t.b.v. bedrijven en instellingen, maar ook Zuyd Hogeschool als het gaat om de opleiding van haar studenten, en het wetenschappelijke veld; vak- en wetenschappelijke publicaties.
- Congresdeelname door leden van het lectoraat.

10.2.2 Kennisuitwisseling

Profilering van het lectoraat, de faculteit en de hogeschool

Beoogde activiteiten

- Geven van gastcolleges bij verschillende opleiding van ETR en zo nodig daarbuiten.
- Deelname aan maandelijkse seminars met collega-onderzoekers van o.a. Radboud en UM.
- Deelname aan seminars met bedrijfsleven via KvK, Export Sociëteit, Dag van de Export, CEZ.
- Jaarlijkse Ph.D.-dag samen met Radboud.
- Jaarlijkse seminars voor collega's van Zuyd Hogeschool.
- Jaarlijkse ETR onderzoeksdag.
- Seminar rond Acting, Trading and Leading Fairly.



- Elke editie een bericht in de nieuwsbrief van de faculteit IBC.
- Bezoeken van seminars en congressen (gemiddeld 1 x per jaar per medewerker).
- Regelmatig geplande artikelen in de populaire media.
- Bijdragen aan radio- en tv-programma's.
- Geven van interviews.

Resultaten

- Een grotere naamsbekendheid van het lectoraat en daardoor gemakkelijker toegang tot kennis, netwerken en financiële middelen en een duidelijke bijdrage aan de profilering van Zuyd Hogeschool in de regio en daarbuiten in aansluiting op haar strategie.

Samenwerking binnen de hogeschool

Beoogde activiteiten

- Samenwerking met het lectoraaten van het ETR-platform op het terrein van onderzoek en curriculumontwikkeling, met als mogelijke onderwerpen 'sociale innovatie' en 'social media'.
- Samenwerking binnen het platform als het gaat om het om een bijdrage aan een gezamenlijk thema als "Acting Fairly, Trading Fairly and Leading Fairly" o.a. via onderzoek, seminars voor het bedrijfsleven en het opleiden van docenten uit de diverse faculteiten van het platform om meer 'fairly' te werk te gaan.

Resultaten

- Een breed draagvlak zowel naar andere lectoraten als naar de faculteiten.

Samenwerking buiten de hogeschool

Beoogde activiteiten

- Het actief uitbreiden van het relatienetwerk met grote en middelgrote bedrijven in Limburg en de Euregio en de Euregionale organisaties die vergelijkbaar zijn met KvK, Syntens, LIOF, Provincie, LWV, MKB etc.
- Het verwerven van onderzoeksgelden via RAAK, Interreg, NWO etc. (tweede geldstroom); het ontwikkelen van nieuwe

aanvragen op de drie kennisdomeinen door het schrijven van onderzoeksvoorstellen.

- Het verwerven en uitvoeren van onderzoeksopdrachten van bedrijven en instellingen (derde geldstroom).
- Deelnemen aan empirisch onderzoek via Limburgs Peil, een samenwerking met o.a. Dagblad De Limburger en TV Limburg en de presentatie van dat onderzoek.

Resultaten

- Een netwerk van bedrijven die willen meedenken, meefinancieren en participeren op de terreinen waarop het lectoraat actief is, en die gebruik maken van de gegenereerde kennis.
- Bijdragen aan de doelstelling van het verder internationaliseren van Zuyd Hogeschool.
- Nieuwe extern gefinancierde onderzoeksprojecten uit de tweede en derde geldstroom.



10.2.3 Curriculumontwikkeling

Beoogde activiteiten

- Het ontwikkelen van een leerlijn Intercultureel Management voor de opleidingen Commercieel Management en Financieel Management met duidelijke relatie naar relevantie voor het werkveld mede op basis van in het lectoraat specifiek ontwikkelde kennis.
- Het doorontwikkelen van de ICAWORLD-website van de HMSM.
- Het ontwikkelen van een leerlijn Interculturele Communicatie voor de Faculteit International Business and Communication met duidelijke relatie naar relevantie voor het werkveld en mede op basis van in het lectoraat specifiek ontwikkelde kennis.
- Het ontwikkelen van een leerlijn Intercultureel Management voor de Faculteit International Business and Communication met duidelijke relatie naar relevantie voor het werkveld en mede op basis van in het lectoraat specifiek ontwikkelde kennis.
- Organiseren van een seminar rond social media ten behoeve van medewerkers van de ETR-faculteiten.
- Het organiseren van een seminar rond interculturele competenties ten behoeve van medewerkers van de ETR-faculteiten.
- Het ontwikkelen van een cursus onderzoeksvaardigheden en begeleiding voor de medewerkers van de HMSM.

Resultaten

- Onderzoeksprojecten voor studenten.
- Onderwijsmodules.
- Geactualiseerde website met achtergrondkennis voor studenten en medewerkers.
- Seminar.

10.2.4 Professionalisering van docenten

Bijdragen aan de professionalisering binnen de hogeschool

Beoogde activiteiten

- Het opleiden van 2 – 3 promovendi.
- Het opleiden van leden van het lectoraat op het gebied van methoden van onderzoek.
- Het geven van gastcolleges aan docenten en studenten waarin de specifieke kennis van de leden van het lectoraat met betrekking tot de kennisdomeinen tot uitdrukking komt.
- Het participeren in onderzoeks- en afstudeerprojecten door studenten van de faculteiten binnen het platform.
- Het verder ontwikkelen van een drietal cursussen op het terrein van onderzoeksvaardigheden voor docenten (module 1, 2 en 3), die als doel hebben docenten beter in staat te stellen het onderzoek van studenten te begeleiden en zelf onderzoek uit te voeren.
- Organiseren van een seminar rond social media ten behoeve van medewerkers van de ETR-faculteiten.
- Het ontwikkelen van een cursus onderzoeksvaardigheden en begeleiding voor de medewerkers van de HMSM.

Resultaten

- Overdracht van kennis vanuit het lectoraat naar docenten en curricula.

Lijst van gebruikte afkortingen

CM	Commercieel Management
DWvM	De Wijk van Morgen
ES	European Studies
FIBC	Faculteit International Business and Communication
FM	Facility Management
FTE	Full Time Equivalent
HMSM	Hotel Management School Maastricht
IB&C	International Business and Communication
KHL	Katholieke Hogeschool Leuven
MKB	Midden- en kleinbedrijf
OTC	Oriëntaalse Talen en Communicatie

Colofon

Auteur Geer Hoppenbrouwers, José Bloemer

Vormgeving Lücker Design

Druk Schrijen-Lippertz, Voerendaal/Stein

© Zuyd 2013

