



Jaarverslag
Kenniskring
International
Business and
Communication

2011

Zuyd
Onderzoek

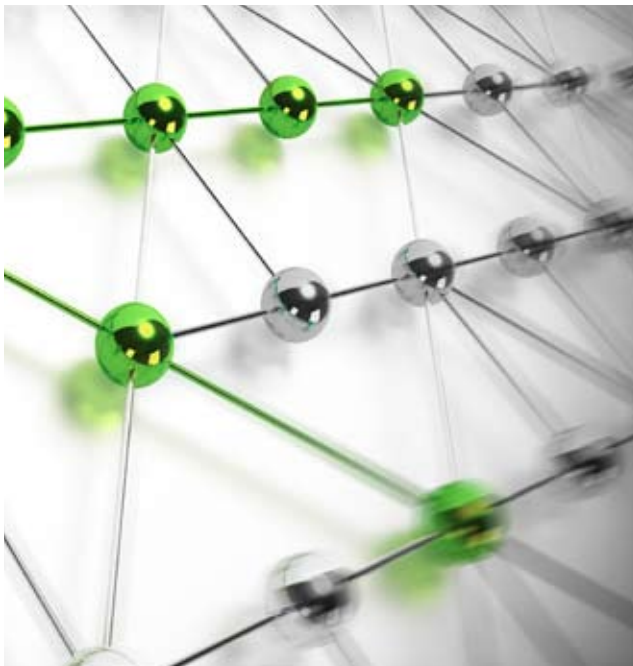
ZU
YD

Inhoud

1.	Inleiding	3
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	Kenniskringleden	6
3.2	Raad van Advies	8
4.	Activiteiten in 2011	10
4.1	Kennisontwikkeling	10
4.2	Kennisuitwisseling	17
4.3	Curriculumontwikkeling	20
4.4	Professionalisering van docenten	24
5.	Kwaliteitszorg	26
6.	Financieel overzicht	27
7.	Publicaties	28
8.	Lezingen en presentaties	30
9.	Media	32
10.	Ambitie en vooruitblik	33
10.1	Ambitie	33
10.2	Vooruitblik; beoogde activiteiten en doelen	34
	Lijst met afkortingen	38

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. Met de selectie en werving van zes nieuwe leden (aanstelling begin 2009) begon een proces van teambuilding dat nog steeds voortduurt. Inmiddels zijn we drie jaar bezig en met het voorliggende jaarverslag – inmiddels ons derde – willen we u informeren over de activiteiten die de kenniskring in 2011 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 de kenniskring voor en de leden van de raad van advies.

Uiteraard neemt het verslag van de activiteiten die we in 2011 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 de kenniskring: internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement. U zult in dit overzicht zelf kunnen zien dat we als kenniskring, ondanks de geringe aanstellingsomvang (2,4 FTE in totaal), veel werk hebben verzet. 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

De kenniskring International Business and Communication wil een expertisecentrum zijn waar belanghebbenden terecht kunnen met vragen op het gebied van internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement.

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. De kenniskring International Business and Communication rekent het daarom tot haar missie om de kennis over relatiemanagement in een internationale context verder te ontwikkelen, waarbij expliciet aandacht wordt besteed aan de rol van cultuur 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.

De kenniskring 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 de kenniskring bij te dragen aan de deskundigheidsbevordering, professionalisering en ontplooiing van medewerkers van de 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 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

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 Kenniskringleden

Kenniskring in de oude samenstelling (tot 1 september 2011): v.l.n.r. Mirjam Ubachs, Geer Hoppenbrouwers, Ankie Hoefnagels, Marcel Thelen, José Bloemer, Mark Pluymaekers, Nanny Bouten, Armand Odekerken.



Kenniskring in de nieuwe samenstelling (vanaf 1 september 2011): v.l.n.r.: Ankie Hoefnagels, Geer Hoppenbrouwers, Marcel Thelen, Mark Pluymaekers, Svenja Widdershoven, José Bloemer, Armand Odekerken (Nanny Bouten ontbreekt op deze foto).



Lid / in dienst vanaf	Functie	Faculteit	Aanstellings- omvang	Programma lijnen
Prof. Dr. José Bloemer 1 mei 2008	Lector		0,6 FTE	IZ; IC; IR
Nanny Bouten 1 mei 2008	Secretariële ondersteuning	FIBC		nvt
Drs. Ankie Hoefnagels 1 maart 2009	Kenniskringlid promovenda Docent Communicatiemanagement	HHM	0,6 FTE	IC; IR
Drs. Geer Hoppenbrouwers 1 februari 2009	Kenniskringlid Docent statistiek en ICT-toepassingen	FIBC	0,2 FTE	IZ; IR
Ing. Armand Odekerken MBA 1 september 2009	Kenniskringlid Docent onderzoeks- vaardigheden, marketing en bedrijfseconomie	CM	0,2 FTE	IZ; IR
Dr. Mark Pluymaekers 1 februari 2009	Kenniskringlid Docent communicatie en taalbeheersing	FIBC	0,2 FTE	IC; IZ
Dr. Marcel Thelen 1 februari 2009	Kenniskringlid Docent vertalen en terminologie	FIBC	0,2 FTE	IC
Drs. Mirjam Ubachs 1 februari 2009 tot 1 september 2011	Kenniskringlid Docent marketing en bedrijfseconomie, praktijkcoördinatie	FIBC	0,2 FTE (tot 1-9-2011)	IZ
Drs. Svenja Widdershoven 1 september 2011	Kenniskringlid Docent Marketing en Communicatiegerelateerde vakken	FIBC	0,2 FTE	IR
Totaal			2,4 FTE	

IZ = Internationaal Zakendoen, IC= Interculturele Communicatie, IR= Internationaal Relatiemanagement

3.2 Raad van Advies

De Raad van Advies vormt een belangrijke pijler in het systeem van kwaliteitszorg dat de kenniskring voor ogen staat. Kenniskring en Raad van Advies komen in principe tweemaal per jaar bijeen. Qua samenstelling vormt de raad een goede afspiegeling van de externe partijen waarmee de kenniskring contacten onderhoudt: bedrijfsleven, onderzoekswereld en zusterlectoraten.

Op 23 maart 2011 vond de vijfde bijeenkomst plaats in de schitterende entourage van Chateau Bethlehem, voorgezeten door Prof. dr. Margot van Mulken.

Geer Hoppenbrouwers ontvouwde bij die gelegenheid de plannen van de kenniskring om een drietal modules onderzoeksvaardigheden voor docenten te gaan ontwikkelen (zie 4.4). Geer zette met deze presentatie voor de Raad van Advies een bestaande traditie voort: ook in de voorgaande bijeenkomsten hebben kenniskringleden verslag gedaan van hun werkzaamheden. Margot van Mulken gaf bij deze bijeenkomst de aftrap voor een nieuwe traditie waarin leden van de Raad van Advies vertellen over hun werk en uiteenzetten hoe dat relevant kan zijn voor de kenniskring. Margot is betrokken bij de master International Business Communication van de Faculteit der Letteren van de Radboud Universiteit te Nijmegen. Het betreft een Engelstalige masteropleiding waarin aandacht wordt besteed aan stakeholder management, crisiscommunicatie, duurzaamheid en reputatiemanagement. Margot zelf is gespecialiseerd in de effecten van taalpolitiek. Grensoverschrijdende bedrijven werken met een corporate language. Margot onderzoekt wat dit met de medewerker doet. Zo wordt bij Duits-Nederlandse betrekkingen vaak in het Engels gecommuniceerd, terwijl haar onderzoeksgroep heeft aangetoond dat de communicatie effectiever

verloopt wanneer Duits of Nederlands wordt gesproken. Nog effectiever blijkt receptieve meertaligheid (ieder spreekt zijn eigen taal).

Op 9 november 2011 kwamen Raad van Advies en kenniskring voor de zesde keer bij elkaar, deze keer in het Eden Design Hotel.

Marcel Thelen besprak bij deze gelegenheid de stand van zaken van het INTERCOM-project (zie 4.1.2). Ook drie leden van de Raad van Advies verzorgden een korte presentatie over hun organisatie en de mogelijke betekenis voor de kenniskring.

Martine Verjans (Universiteit van Hasselt) werkt niet alleen aan het INTERCOM-project waarover Marcel verteld heeft, maar ook aan andere projecten waarbij analyses worden gemaakt van specifieke taalbehoeften bij het bedrijfsleven. Op basis daarvan maakt ze opleidingsmodules. Zuyd zou in dit verband kunnen participeren in de ontwikkeling van deze producten. Victor Guyt (KvK Maastricht) ging in op de te verwachte veranderingen. Zo komt er één zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) als overkoepelende organisatie waarbinnen KvK, Syntens en Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie worden ondergebracht. De nieuwe naam wordt waarschijnlijk Ondernemersplein. In de Ondernemerspleinen komen Centers of Excellence (COE) zoals Internationaal ondernemen. Landelijk is afgesproken dat de Limburgse KvK zich speciaal zal richten op België, Duitsland, Scandinavië en China. Betekenis van de KvK voor de kenniskring: fungeren als intermediair tussen de kenniskring en het (internationaal opererende) MKB en het signaleren van trends bij het MKB.

Frank van Lissum (Provincie Limburg) schetste een beeld van een organisatie midden in een grote reorganisatie. Het nieuwe coalitieakkoord gaat uit van vijf programma's. Frank houdt zich bezig met het programma

economie en concurrentiekracht (met als subthema's: investerings- en exportbevordering, innovatiekracht en topsectoren, Limburg een sterk merk, onderwijs en arbeidsmarkt). Het programma investerings- en exportbevordering is nieuw: in dit thema zal gewerkt worden aan de acquisitie- c.q. export-agenda. Met name voor dit thema wordt een bundeling van krachten voorzien (LIOF, KvK, Ondernemend Limburg). Hier liggen inhoudelijk kansen voor het lectoraat, met name als het gaat om de ontwikkeling van de diverse campussen, alsmede de

Floriade, in Limburg. De provincie onderneemt, verstrekt subsidies, heeft een groot netwerk. Frank kan de kenniskring helpen om in contact te komen met zijn netwerk (zorgen voor naamsbekendheid). De provincie ziet vaak als eerste de trends. Frank is bijvoorbeeld betrokken bij Brainport Zuid Limburg waar zeker een aantal projecten bij zitten die te maken hebben met internationalisering, business en communicatie en die dus interessant kunnen zijn voor de kenniskring.

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	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
Dr. Piet Pauwels	Universiteit Hasselt ; Decaan (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

Activiteiten in 2011

4.1 Kennisontwikkeling

De kenniskring onderscheidt drie programmalijnen: internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement. Binnen elk van die programmalijnen zijn activiteiten ontplooid 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 de kenniskring het afgelopen jaar op dit gebied heeft ontplooid, betreffen de hieronder beschreven projecten.

I. Toekomstgericht ondernemen; het effect van ondernemers- en ondernemingskarakteristieken op succesvol ondernemerschap. Opdrachtgever is het platform Economie Talen en Recht van Zuyd Hogeschool; financiering vanuit het platform; looptijd 4 jaar; verantwoordelijke José Bloemer.

Inhoud: samen met docenten uit de verschillende faculteiten van het platform wordt onderzoek verricht naar het effect van ondernemers- en ondernemingskarakteristieken op succesvol ondernemerschap met als doel studenten in de toekomst beter te kunnen opleiden als succesvolle ondernemers. Dit project draagt bij aan de ontwikkeling van kennis en de implementatie daarvan in het curriculum op het terrein van toekomstgericht ondernemen.

Output: onderzoeksvoorstel voor nader onderzoek naar het effect van ondernemers- en ondernemingskarakteristieken op succesvol ondernemerschap en een plan van aanpak voor de implementatie van meer toekomstgericht ondernemend onderwijs.

Stand van zaken 2011

In de eerste helft van 2011 is het onderzoek samen met collega's uit de diverse ETR-faculteiten uitgevoerd en zijn de data geanalyseerd en verwerkt in een kort verslag. In juni zijn presentaties verzorgd over de resultaten van het onderzoek. Door individuele collega's wordt de vergaarde kennis toegepast in het onderwijs. Hiermee is het project in feite afgerond omdat het platform ETR heeft besloten met een andere inhoud, onder een andere noemer verder te gaan.

II. Aanvraag subsidie voor RAAK Internationaal project Strategisch Salesmanagement ter continuering van RAAK project Internationale Expansie door Mirjam Ubachs en José Bloemer. Hoewel de aanvraag in eerste instantie is afgewezen, heeft de kenniskring gebruik gemaakt van de mogelijkheid het project opnieuw in te dienen.

Output: onderzoeksvoorstel ingediend in voorjaar 2011.

Stand van zaken 2011

Helaas is deze subsidieaanvraag ook in tweede instantie afgewezen.

III. E-world. Internationaal project samen met de Universiteit van Missouri inzake de managementkarakteristieken van succesvolle ondernemers in de Euregio. Opdrachtgever is het lectoraat; financiering uit eigen middelen; looptijd 2 jaar; verantwoordelijke is Armand Odekerken.

Inhoud: wat zijn de managementkarakteristieken van succesvolle ondernemers. Het onderzoek vindt wereldwijd plaats; het lectoraat concentreert zich met name op verschillen in de Euregio. Dit project draagt bij aan kennisontwikkeling, het beter opleiden van studenten. Er is een koppeling gemaakt met het project Toekomstgericht Ondernemen omdat hierin ook managementkarakteristieken van ondernemers centraal staan.

Output: verzameling van gegevens en vervolgens de analyse van met name de uit de Euregio afkomstige data.

Stand van zaken 2011

Dit project is helaas stop gezet omdat de kenniskring er niet in is geslaagd voldoende gegevens in de Euregio te verzamelen.

IV. Essent. (niet voorzien) Opdrachtgever Essent; financiering Essent, looptijd 9 maanden; verantwoordelijke Mirjam Ubachs. *Inhoud:* ontwikkelplan voor medewerker(s) op het terrein van internationaal zakendoen en vergroten van persoonlijke effectiviteit op dit terrein. De bijdrage aan de hoofdoelen van het lectoraat liggen met name op het terrein van kennisontwikkeling en externe profilering van het lectoraat en Zuyd Hogeschool. Dit project was gekoppeld aan de onderzoeksopdrachten van leerjaar 4 IBL. Twee groepen van elk twee studenten hebben samen met de kandidaat een onderzoek gedaan om te achterhalen welke manier van internationale aanbesteding het meest efficiënt en effectief is.

Output: leermodules

Stand van zaken 2011

Succesvol afgerond.

4.1.2 Interculturele communicatie

In de programmajijn 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.

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 2011

In het kader van dit project heeft Mark een aantal experimenten opgezet en uitgevoerd en hierover een presentatie gehouden tijdens Kennis in Bedrijf van Zuyd Hogeschool op 24 november 2011 met als titel Crisiscommunicatie in de wielersport.

II. 'Intercultural competence as an antecedent of relationship quality in the hotel industry'.

Promotie-onderzoek Ankie Hoefnagels; financiering door lectoraat, faculteit en promotievoucher (0,2 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 José 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 HHM, 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 2011:

In het kader van en aansluitend op haar onderzoek heeft Ankie de volgende presentaties verzorgd.

Maart 2011

presentatie van haar onderzoek tijdens de PHD Research dag aan de faculteit Managementwetenschappen van de Radboud Universiteit te Nijmegen.

Juni 2011: lezing over haar onderzoek voor de externe adviesraad van de HHM, de International Hotel Advisory Board.

21-22 Oktober 2011

Deelname aan de 9th EIASM workshop on international strategy and cross-cultural management te Moskou.

7- 10 september 2011

Keynote en workshop over interculturaliteit, Innoguide Conference in opdracht van de Europese Commissie, Stavanger, Noorwegen

31 oktober 2011

Lezing 'Europese Unie: Crystal Palace of Toren van Babel' voor de Raad van Zuyd. Ten behoeve van haar onderzoek heeft Ankie verder interviews afgenomen met hotelmanagers, een vragenlijst gemaakt voor haar onderzoek onder hotelmedewerkers en een experimenteel onderzoek opgezet onder hotelgasten met video-vignettes.

III. Interreg "INTERccOM", goedgekeurd maart 2009; gefinancierd op basis van Interreg subsidie; looptijd van 3 jaar; verantwoordelijke in de kenniskring 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 Nederlands-sprekende) 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 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: interactieve taalmodules.

Stand van zaken 2011

In de bijeenkomst met de Raad van Advies heeft Marcel Thelen gerapporteerd over de stand van zaken eind 2011. De onderzoeksfase is afgesloten en momenteel wordt gewerkt aan de interactieve modules voor

moedertaalsprekers van Nederlands-Nederlands, Belgisch-Nederlands, Duits-Duits, Belgisch-Duits, Belgisch-Frans, Pools en Turks. De implementatie van deze modules in het onderwijs kan plaatsvinden na gesprekken met faculteitsdirecteuren en curriculumcommissies.

IV. Limburgs peil

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 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 de kenniskring in het vierde kwartaal 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 de kenniskring IBC samen met 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.

V. Onderzoeksvoorstel social media. Svenja Widdershoven, lid van de kenniskring sinds september 2011, heeft, naast haar werk t.b.v. Limburgs Peil (zie IV. hierboven), gewerkt aan een onderzoeksvoorstel ten behoeve van een promotie-onderzoek naar het gebruik van social media in het bedrijfsleven. Ze wil onderzoeken hoe factoren als zenderkarakteristieken, mediumkarakteristieken en emotionele lading van de boodschap de gebruikers van sociale media-netwerken beïnvloeden.

4.1.3 Internationaal relatiemanagement In de programmalijn internationaal relatiemanagement doet de kenniskring 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 twee onderzoeken:

I. Factoren die bijdragen aan langdurige relaties tussen ondernemers en klanten en ondernemers onderling. Opdrachtgever is de lector/lectoraat; financiering uit eigen middelen, looptijd 3 jaar; verantwoordelijke is José Bloemer i.s.m. Jorg Henseler van de Radboud Universiteit.

Inhoud: inzicht in het belang van o.a. vertrouwen bij het ontwikkelen en in stand houden van langdurige relaties t.b.v. bedrijven en instellingen. De bijdrage aan de hoofddoelen van het lectoraat liggen met name op het terrein van kennisontwikkeling, bijdragen aan het onderwijs.

Output: onderzoeksvoorstel.

Stand van zaken 2011

In samenwerking met de Radboud Universiteit zijn diverse thesistrjecten met studenten gestart, waarvan er inmiddels een drietal in de context van de zorg, goede doelen en banken zijn afgerond. Tevens is vanuit deze samenwerking een PhD-traject aan de Radboud gestart om het belang van vertrouwen voor financiële dienstverleners in kaart te brengen.

II. Effecten van management karakteristieken en communicatie op het succes van export. Opdrachtgever is het lectoraat; financiering uit eigen middelen, looptijd 2,5 jaar; 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 de Zuyd Hogeschool als het gaat om de opleiding voor haar studenten. Enerzijds draagt dit project bij aan beter opleiden 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: artikel International Business Review, presentatie Global Marketing congres, presentaties voor collega's, presentaties voor ondernemers, opleiden medewerkers kenniskring bij het verzamelen, verwerken en analyseren van data en het schrijven van een artikel.

Stand van zaken 2011

Presentaties en laatste hand gelegd aan artikel Bloemer, J.M. M., A. Odekerken, M. Pluymaekers and H. Kasper, How relationship management and relationship

quality impact export performance. Global Marketing Conference, Tokyo, 9 – 12 September 2010.

Bloemer, J. M. Pluymaekers and A. Odekerken, Trust and commitment as energizing forces for export performance. EIBA, 2011, Bukarest, December 8 – 10.

Aan het aan International Business Review aangeboden artikel werd nog het een en ander bijgeschaafd en het is nu de derde revisieronde ingegaan.

4.1.4 Overige gebieden

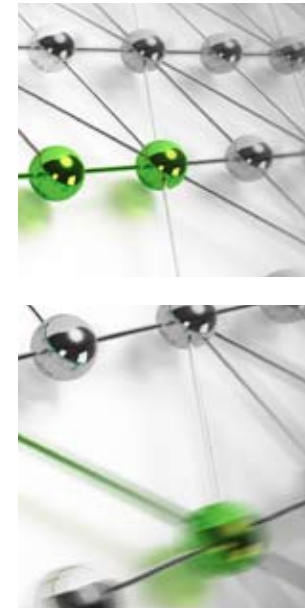
Leven en financiën (LEF) ; opdrachtgever en financier is de Stichting LEF, verantwoordelijke in het lectoraat is Mark Pluymaekers, looptijd januari tot september 2011.

Inhoud: Experimenteel onderzoek naar de effecten van het lesprogramma dat de stichting LEF heeft ontwikkeld over persoonlijke financiële planning van mbo-leerlingen.

Output: Onderzoeksrapport

Stand van zaken 2011

Succesvol afgerond met onderzoeksrapport.



4.2 Kennisuitwisseling

Kennisuitwisseling wordt door de kenniskring onder andere gerealiseerd doordat meerdere leden van de kenniskring 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 belanghebbenden zoals bedrijven en belangenorganisaties. Er werd wederom een PhD-dag georganiseerd samen met Radboud Universiteit waarop Ankie Hoefnagels haar onderzoek presenteerde aan een panel van kritische toehoorders. Leden van de kenniskring nemen deel aan de seminars van de Universiteit Maastricht. Verder is er een seminar georganiseerd voor de faculteiten IBC en CM. Hierin zijn medewerkers van beide faculteiten bijgepraat over de activiteiten en onderzoeken van de kenniskring. Twee leden van de kenniskring hebben deelgenomen aan de Dag van de Export evenals aan de internationale Handelsdag. De lector heeft diverse gastcolleges verzorgd voor de HHM in het kader van de minor Relationship Management en een gastcollege over relatiemanagement voor de Faculteit International Business and Communication. Daarnaast heeft zij deelgenomen aan het Europese Marketing congres in mei in Ljubljana en aan een seminar over international strategy and cross-cultural management te Moskou in oktober. Leden van de kenniskring hebben zich gepresenteerd in diverse media en hebben zorg gedragen voor diverse publicaties (zie het overzicht in hoofdstukken 7, 8 en 9).

Profilering

- PhD-dag georganiseerd samen met Radboud Universiteit op 24 maart met bijdrage van Ankie Hoefnagels en deelname van José Bloemer.
- José Bloemer en Ankie Hoefnagels hebben deelgenomen aan colloquia op het terrein

van marketing georganiseerd door de School of Business Economics van de Universiteit Maastricht

- Seminar georganiseerd voor de ETR faculteiten
- Verwerving onderwijsinnovatiebudget, groot € 20 000,-. Met behulp van dit budget wordt binnen de faculteiten IBC, CM, FM en HHM gewerkt aan de versterking van de relatie tussen onderwijs en onderzoek door het ontwikkelen van relevante onderwijsmodules
- Presentaties over consumentenvertrouwen en loyaliteit
- Organisatie Global Mind Conference op 6 februari op de HHM. Ankie Hoefnagels verzorgde hier een lezing over het belang van culturele intelligentie.
- Leden van de kenniskring waren aanwezig bij de inaugurale rede die Gaby Odekerken op 25 maart uitsprak bij de aanvaarding van haar leerstoel in Customer-centric service science
- Deelname Kennis in Bedrijf op 24 november. Alle leden waren aanwezig, Marcel heeft verslag gedaan van de vorderingen van het INTERCOM-project en Mark vertelde over het werk van een student die hij begeleidt bij een afstudeeronderzoek naar crisiscommunicatie in de wielersport.
- Ondersteuning "Sterk Merk" Zuyd Hogeschool middels lidmaatschap van de lector in de stuurgroep die dit proces begeleidt.
- Aanwezigheid in de pers (zie hoofdstuk 9)

Professionalisering binnen de hogeschool

Diverse leden van de kenniskring bekwamen zich verder in methoden en technieken van onderzoek door middel van zelfstudie, een cursus via de OU of de UM of een andere externe opleiding. De lector en de leden van de kenniskring verzorgden in de opleidingen presentaties ten behoeve van collega's en studenten.

De kenniskring heeft de minor Relationship Management ontwikkeld en overgedragen aan de HHM, maar blijft nog betrokken bij de verdere doorontwikkeling en actualisering ervan.

Het project Internationale Expansie voor de faculteit IBC is afgerond en een cursus onderzoeksvaardigheden voor de docenten van de ETR opleidingen is gestart. Verder is er een leerlijn Intercultural Communication ontwikkeld voor de HHM en zijn initiatieven op dit terrein ontplooid voor de Faculteit Commercieel Management en Facility Management. Vanuit de kenniskring wordt de ontwikkeling van ICAworld website ondersteund. Alle leden van de kenniskring maken in hun onderwijswerkzaamheden gebruik van de kennis en vaardigheden die in de kenniskring worden opgedaan.

- Mark Pluymaekers had in 2010 een studente European Studies begeleid bij haar afstudeerscriptie. De uitkomsten van dit onderzoek zijn in 2011 gepresenteerd op Kennis in Bedrijf en het onderzoek wordt in 2012 gerepliceerd in Vlaanderen
- Mark Pluymaekers heeft collega T. C. Tsui ondersteund bij het opstellen van een onderzoeksvoorstel en bij het analyseren van kwantitatieve gegevens over de leerstijlen van studenten Chinees.
- Ankie Hoefnagels heeft deelgenomen aan de cursus Business Research Methods bij de Faculteit Management Wetenschappen, Radboud Universiteit Nijmegen
- Geer Hoppenbrouwers heeft met ondersteuning van Mark Pluymaekers een eerste module onderzoeksvaardigheden opgezet ten behoeve van docenten van Zuyd. Deze module is tussen september 2011 en januari 2012 voor het eerst aangeboden aan een groep van 12 cursisten.

Samenwerking binnen de hogeschool

Er wordt samengewerkt op het terrein van Toekomstgericht Ondernemen en ten behoeve van Limburgs Peil met de faculteiten en lectoren van het platform ETR. Daarnaast met het Centrum voor Entrepreneurship en het lectoraat van Jimme Keizer in een onderzoek naar de ondernemers- en ondernemingskenmerken van succesvolle ondernemers. Verder wordt er samen met de HHM, de faculteit CM en de faculteit IBC gewerkt aan het ontwikkelen van opleidingen, minoren en cursussen. Te denken valt aan de minor Internationaal Relatiemanagement, de minor Internationale Expansie, de uitwerking van afstudeer-richtingen, het ondersteunen van medewerkers bij het begeleiden van studenten die onderzoek doen en diverse gastcolleges.

Samenwerking buiten de hogeschool

Relatienetwerken met KvK, Syntens, Liof, Provincie LWV, Voka, Horeca Nederland Maar ook samenwerking met vele verschillende bedrijven via diverse opleidingen, hogescholen en universiteiten zoals Hasselt, Aken, Stavanger, Oxford, Hongkong Polytechnic, Penn State. In vrijwel alle eerder in dit verslag vermelde projecten op de drie aandachtsgebieden van het lectoraat wordt samengewerkt met instanties buiten de hogeschool.

Samenwerking met bedrijven en non-profit organisaties

Samenwerking met het bedrijfsleven vindt plaats via de projecten in de afstudeerfase van IB die door Mirjam Ubachs werden begeleid. Studenten hebben in groepjes van twee onderzoek uitgevoerd t.b.v. de internationale expansie van de volgende bedrijven en/of instellingen: AFTC, Berner, DHL, Equi Expo, Essent, Heuschen & Schrouff, Charlzz, JDS, Pedac, Schils, Blanche Dael/Coffeelovers, BRB International BV, Cradle to Cradle, Isatranslations, samenwerkende Kamer van Koophandels in Euregio Meuse Rhine, Keukenmarkt, F&M E-Tail Group BV, Jachthut op den Hamer, The Jekill & Hyde Company BV, University Games Europe B.V. Total Balanze, Euregioreiniging. Alle onderzoeken zijn inmiddels succesvol afgerond en gepresenteerd op de Business Interaction Day.

Voor het bedrijf RWE/Essent is Mirjam Ubachs gestart (zie ook 4.1.1 sub IV) met een in company maatwerktraject waaraan behoefte is ontstaan na de overname van Essent door RWE. In dit maatwerktraject werden de volgende modules aangeboden: sociale- en cognitieve psychologie, sales management en communicatiestijlen, projectmanagement, verandermanagement in combinatie met gedragsrepetitie en cognitieve psychologie, en onderzoeksvaardigheden.

T.b.v. de implementatie van de activiteiten van de kenniskring in het onderwijs zijn er vanuit de opleiding International Business and Languages twee vierdejaarsstudentgroepen aan het onderzoektraject van Essent gekoppeld. De studenten hebben in het kader van hun vierdejaars praktijkproject zowel een extern bench markonderzoek uitgevoerd alsmede een intern onderzoek naar de voordelen van de implementatie van maincontracting.

Daarnaast hebben contacten met het bedrijfsleven in 2010 vooral gelopen via overkoepelende organisaties zoals LWV, Syntens, Export Sociëteit en KvK.

Website

Vanaf april 2009 is de website van de kenniskring IBC operationeel: www.zuyd.nl/onderzoek/kenniskringen/international-business-and-communication. Door maandelijks 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 fungeerde in 2011 als web-master. Deze taak wordt m.i.v. 2012, als de nieuwe website van Zuyd operationeel wordt, overgenomen door de pr-medewerkers van de faculteit IBC. Geer fungeert dan als doorgeefluik van informatie vanuit de kenniskring.

4.3 Curriculumontwikkeling

4.3.1 Project Internationale expansie

Voor de faculteit International Business and Communication voert Mirjam Ubachs een project uit rond Internationale Expansie. Dit project heeft een belangrijke onderwijs-component: vierdejaarsstudenten IBL voerden in het kader van dit project onderzoeken uit t.b.v. de deelnemende bedrijven. Daarmee heeft dit project in hoge mate bijgedragen aan het versterken van de praktijkcomponent in het onderwijs van deze opleiding. Het onderzoek, verricht in het kader van het in company traject voor Essent, is gekoppeld aan het onderzoek van twee studentgroepen van de opleiding IBL. Verder zijn de volgende bedrijven nog bij het project betrokken: AFTC, Berner, DHL, Equi Expo, Essent, Heuschen & Schrouff, Charlzz, JDS, Pedac, Schils, Blanche Dael/Coffeelovers, BRB International B.V., Cradle to Cradle, Isatranslations, samenwerkende Kamer van Koophandel in Euregio Meuse Rhine, Keukenmarkt, F&M E-Tail Group B.V., Jachthut op den Hamer, The Jekill & Hyde Company B.V., University Games Europe B.V., Total Balanze, Euregiereiniging.

4.3.2 Minor International Relationship Management

Voor de HHM hebben José Bloemer en Armand Odekerken een minor ontwikkeld, voor de specialisatie Hotelmanagement: International Relationship Management. Deze minor is in 2011 weer tweemaal aangeboden, één keer in blok 3 (collegejaar 2010-2011) en één keer in blok 2 (collegejaar 2011-2012). In de toekomst zal deze cursus in blok 4 en blok 2 worden aangeboden. Verschillende leden van de kenniskring hebben ten behoeve van deze minor gastcolleges verzorgd: José Bloemer verzorgde telkens gastcolleges, Geer Hoppenbrouwers gaf in twee gastcolleges een opfriscursus statistiek en SPSS

en Ankie Hoefnagels een gastcollege 'International Hospitality' (eveneens voor de minor 'Horizons in Hospitality').

4.3.3 Minor Exportmanagement

Mirjam Ubachs heeft gewerkt aan de ontwikkeling van de minor exportmanagement t.b.v. de opleiding International Business. Dit in samenwerking met de KVK, AWEX, MKB Limburg, MACO en een groot aantal exporterende bedrijven zoals Schils, Mosa etc. Deze minor (30EC) is in blok 1 en 2 van het collegejaar 2011-2012 aangeboden.

4.3.4 Inbreng in diverse opleidingen

Ankie Hoefnagels heeft een leerlijn Intercultural Communication ontwikkeld voor de HHM met daarin onder andere een webtool voor het uitwisselen van ervaringen met andere culturen tijdens de stage (www.icaworld.nl) en een terugkomdag voor stagiairs: de Global Mind Conference. Ankie Hoefnagels geeft met ingang van dit schooljaar de cursus 'cross cultural management' aan de Master of Innovative Hospitality Management, een gezamenlijke opleiding van de HHM Maastricht, Esade University Barcelona en Oxford Brookes University. In dat kader vond ook een virtual collaboration met de Master studenten van Oxford Brookes plaats met eindpresentaties in Oxford. In het Global Hospitality Programme, een samenwerkingsverband van de HHM, Hongkong Polytechnic en Penn State University geeft Ankie Hoefnagels de field-workshop 'Deconstructing Culture: analysing Carnival as a Cultural Phenomenon'.

Andere onderwijstaken Ankie

- Begeleiding Master Student Radboud Universiteit, Master of Marketing

- Management (externe begeleider)
- Begeleiding afstudeerproject HHM 'International Guest Services' (2e begeleider)
- Begeleiding afstudeerproject HHM 'Ninos de Guatemala' (2e begeleider)

Er zijn concrete gesprekken gaande met de faculteit Commercieel Management rond Master Retail Management en Strategisch Marketing Management en met de HHM over Hotelmanagement.

Inmiddels zijn ook mogelijkheden bij de faculteiten International Business and Communication en Facility Management in kaart gebracht.

Mirjam Ubachs heeft als jurylid deelgenomen aan de Business Interaction Day (samen met MKB Limburg (Mathias Brockmann), KvK Limburg (Victor Guyt), Syntens (Ad van Ginneken), Noteborn (Marco Nettersheim) als afsluiting van het project Internationale expansie. 20 studentgroepen presenteerden daar hun eindprojecten voor 20 bedrijven. In de eerste helft van 2011 heeft Said Idrissi, een vierdejaarsstudent van de opleiding Oriëntaalse Talen en Communicatie, zijn afstudeerstage gelopen bij de kenniskring. Hij heeft onder meer bijgedragen aan ICAWORLD, het IAC-project en E-World. Ook vanwege eerdere positieve ervaringen heeft de kenniskring besloten om structureel stageplekken te gaan aanbieden.

4.3.5 Onderwijsinnovatiebudget

In 2011 heeft de kenniskring een onderwijsinnovatiebudget binnengehaald, groot €20.000,00. Met behulp van dit budget wordt binnen de faculteit IBC, CM, FM en de HHM gewerkt aan de versterking van de relatie tussen onderwijs en onderzoek door het ontwikkelen van onderwijsmodules.

4.4 Professionalisering van docenten

Ook in 2011 hebben de leden van de kenniskring door hun deelname aan de kenniskring behoorlijk in hun persoonlijke ontwikkeling kunnen investeren.

Geer Hoppenbrouwers heeft op 20 januari in Maarssen een bijeenkomst bijgewoond van IBM-SPSS over de nieuwe en te verwachten functionaliteiten. Armand Odekerken heeft op 14 juni de follow-up van deze presentatie bijgewoond. Op deze manier wil de kenniskring de ontwikkelingen bij IBM-SPSS volgen om de mogelijkheden tot scholing te kunnen beoordelen.

Van 8 tot 11 december heeft Armand Odekerken in Hamburg een cursus gevolgd getiteld PLS Path Modeling with SmartPLS. Deze cursus werd verzorgd door Jörg Henseler, Christian Ringle en Marko Sarstedt. De eerste twee zijn de auteurs van het programma SmartPLS.

Om zich verder te bekwamen in onderzoekstechnieken heeft Ankie Hoefnagels deelgenomen aan de cursus Business Research Strategies verzorgd door Management Studies van de Radboud Universiteit Nijmegen.

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 de kenniskring wordt tevens gebruikt voor kennisdisseminatie.

Naast José Bloemer zijn ook Armand Odekerken en Mark Pluymaekers betrokken bij de begeleiding van de promovendi.

Professionalisering binnen de hogeschool: In 2011 is de kenniskring begonnen met het ontwikkelen van een drietal modules onderzoeksvaardigheden. 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 de kenniskring bijdragen aan de professionalisering van het docentencorps.

Module 1 is in september voor de eerste keer van start gegaan met 12 deelnemers. Inmiddels hebben 3 kandidaten met goed gevolg de afsluitende toetsen afgelegd en een getuigschrift ontvangen; één kandidaat heeft de vrijstellingstoets met goed gevolg afgelegd.

Inhoud Module 1 (beginners)

- 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 zal in 2012 voor het eerst worden aangeboden.

Inhoud Module 2 (intermediate)

- Enkelvoudige en meervoudige regressie
- Logistische regressie
- ANOVA
- Factorial ANOVA
- Repeated Measures Design

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

4.4.1 Promotieonderzoeken

Het onderzoek van Ankie Hoefnagels, 'Intercultural competence as an antecedent of relationship quality in the hotel industry' (zie: 4.1.2. sub II.) was in 2011 het enige promotie-onderzoek binnen het lectoraat. 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 hoofdoelen 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.

Svenja Widdershoven heeft sinds haar aantreden als lid van de kenniskring gewerkt aan een onderzoeksvoorstel betreffende de rol van social media in het bedrijfsleven waarmee we in 2012 een nieuwe promotievoucher hopen binnen te halen. Daarmee komt het aantal promovendi weer op twee.



5

Kwaliteitszorg

De Raad van Advies (in functie sinds april 2009) zorgt voor belangrijke input als het gaat om de kwaliteitszorg van het lectoraat. In het overleg met de adviesraad wordt voortdurend gesproken over de aansluiting bij het maatschappelijke veld van ons lopende onderzoek.

Verder zijn de profilering van de kenniskring en het inhoud geven aan de contacten met bedrijven aan de orde. 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 Raad van Advies. De raad is op deze manier een belangrijke bron van reflectie.


Verder zijn er ook in 2011 weer gesprekken gevoerd met allerhande belanghebbenden bij het lectoraat zoals collega-lectoren, 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. Contacten met bedrijven die participeren in het onderzoek van het lectoraat, helpen de activiteiten van het lectoraat te evalueren en te beoordelen op kwaliteit en praktijkgerichtheid. In het algemeen zijn de opvattingen hierover zeer positief. Voorts wordt de kwaliteit van het onderzoek van het lectoraat beoordeeld door collega wetenschappers bijvoorbeeld op basis van peer-reviews.

In de eerste helft van 2012 wordt een interne en externe evaluatie gepland, waarbij partijen binnen en buiten de hogeschool bevroegd zullen worden over hun ervaringen met en opvattingen over het lectoraat.

6

Financieel overzicht augustus 2011

	2010/2011
Baten	
Rijksbijdrage	€ 164.000,00
Opbrengsten uit projecten	€ 41.000,00
Overige opbrengsten	€ 35.000,00
Totaal baten	€ 240.000,00
Lasten	
Personeel	€ 163.000,00
Beheer	€ 12.000,00
Huisvesting	€ 9.000,00
Totaal lasten	€ 184.000,00
Resultaat	€ 56.000,00



7

Publicaties

Bloemer

Bloemer, J. M. Pluymaekers and A. Odekerken, Trust and commitment as energizing forces for export performance. EIBA, 2011, Bukarest, December 8 – 10.

Dun, van, Z., J. Bloemer and J. Henseler, Perceived Customer Contact Center Quality: Conceptual Foundation and Scale Development. The Service Industries Journal, 2011, 31 (7) p. 1347 – 1363.

Hofenk, D., B. Hillebrand, M. van Birgelen en J. Bloemer, Hoe beïnvloeden loyaliteitsprogramma's klantloyaliteit? Jaarboek voor de Vereniging van Marktonderzoekers, 2011, p. 133-148.

Janzen, K., B. Hillebrand, G.W. Ziggers, P. Driessen and J. Bloemer. An explorative study on what network governance in innovation networks entails: Towards a typology. Paper presented at the 5th European Forum (Igls-Forum) on System Dynamics and Innovation in Food Networks, Innsbruck, Austria, February 2011, 14-18.

Janzen, K., B. Hillebrand, G.W. Ziggers, P. Driessen and J. Bloemer. An explorative study on what network governance entails: Towards a behavioural taxonomy. 27th EGOS Colloquium, Gothenburg, Sweden, July 7-9 2011.

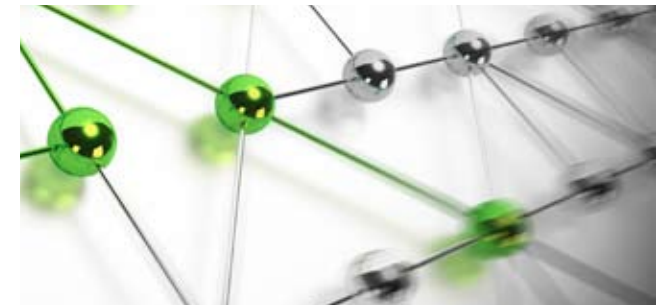
Joosten, H., J.M.M. Bloemer and B. Hillebrand, Power to the consumer: control beliefs as drivers of service satisfaction. EMAC 2011, Ljubljana, May 24 – 27, Proceedings p. 160. Zhang, J. and J.M.M. Bloemer, Impact of value congruence on affective commitment: examining the moderating effects. Journal of Service Management, 2011, 22 (2), p. 160 – 182.

Pluymaekers

Pluymaekers, M. (2011). Overtuigend presenteren. Bussum: Coutinho.

Thelen

Thelen, M. (2011), The Structure of the Lexicon. Incorporating a cognitive approach in the TCM lexicon, with applications to lexicography, terminology and translation. Ghent: Academia Press. PhD dissertation.



8

Lezingen en presentaties

José Bloemer

- 10 febr: Gastcollege HHM: minor Relationship Management
- 11 febr: Cascadetraining
- 18 febr: Gastcollege HHM: minor Relationship Management
- 23 febr: Gastcollege HHM: minor Relationship Management
- 24 febr: bezoek aan Brussel in het kader van het verwerven van Europese subsidies
- 3 mrt: Gastcollege HHM: minor Relationship Management
- 24 mrt: PhD-dag Radboud Universiteit Nijmegen
- 25 mrt: oratie Gaby Odekerken
- 7 apr: Internationale handelsdag
- 19 mei: Gastlezing International Business and Communication: Relationship Management
- 20 mei: Gastlezing HHM in het kader van de visitatie
- 24 – 27 mei: EMAC, Ljubliana
- 17 jun 2011: presentatie resultaten Toekomstgericht Ondernemen Platform ETR
- 13 okt: Cascadetraining
- 21 – 23 okt: EIASM Moskou
- 24 nov: Kennis in bedrijf
- 1 dec: Gastcollege HHM: minor Relationship Management
- 10 dec 2011: Trust and affective commitment as energizing forces for export performance, Presentatie tijdens 37th EIBA Annual Conference in Boekarest

Hoefnagels

- 6 febr 2011: Lezing over het belang van culturele intelligentie op de Global Mind Conference.
- mrt 2011: Presentatie van haar onderzoek tijdens de PHD Research dag aan de faculteit Managementwetenschappen van de Radboud Universiteit te Nijmegen.
- jun 2011: Lezing over haar onderzoek voor de externe adviesraad van de HHM, de International Hotel Advisory Board.
- 7- 10 sept 2011: Keynote en workshop over interculturaliteit , Innoguide Conference in opdracht van de Europese Commissie, Stavanger, Noorwegen
- 31 okt 2011: Lezing 'Europese Unie: Crystal Palace of Toren van Babel' voor de Raad van Zuyd.

Hoppenbrouwers

- 17 mrt : Gastcollege HHM: minor Relationship Management
- 24 mrt: Gastcollege HHM: minor Relationship Management
- 8 dec: Gastcollege HHM: minor Relationship Management
- 15 dec: Gastcollege HHM: minor Relationship Management

Odekerken

- 10 dec 2011: Trust and affective commitment as energizing forces for export performance, Presentatie tijdens 37th EIBA Annual Conference in Boekarest

Pluymaekers

- 24 nov 2011: Crisiscommunicatie in de wielersport, Presentatie tijdens Kennis in Bedrijf van Zuyd Hogeschool
- 10 dec 2011: Trust and affective commitment as energizing forces for export performance, Presentatie tijdens 37th EIBA Annual Conference in Boekarest

Thelen

- 14 dec 2011: promotie aan Vrije Universiteit Amsterdam. The Structure of the Lexicon. Incorporating a cognitive approach in the TCM lexicon, with applications to lexicography, terminology and translation.

9

Media

Bloemer

- jan 2011; Credit Mind; Mensen voelen zich financieel niet veilig meer, p. 18 - 19
- 12 febr 2011; De Gelderlander; De huishoudbeurs maakt hebberig.
- 19 sept 2011; Management Team; Bezuinig niet op klantrelaties.
- 11 nov 2011; Radio 1 over consumentenvertrouwen
- 17 nov 2011; Nederlands Dagblad; Zo verdwijnt de somberheid
- 20 dec 2011; Radio 1 over de crisis; terughoudendheid om te besteden

10

Ambitie en vooruitblik

10.1 Ambitie

Het is de ambitie van het lectoraat om in 2015:

- Een gezamenlijke onderzoeksgroep van naam en faam te hebben opgezet met UM en Radboud Universiteit op het terrein van International Business (relationship management) and Communication.
- De eerste promovendus af te leveren.
- Voor bedrijven en instellingen (en andere stakeholders zoals MKB Limburg, Syntens, de Provincie en LIOF) een bekend lectoraat te zijn, dat relevante kennis en inzichten kan leveren op het terrein van International Business and Communication.
- Aan tweede- (bijv. RAAK en Interreg) en derde-geldstroommiddelen (contractonderwijs en -onderzoek) jaarlijks tenminste € 150.000,00 te verwerven. Op basis hiervan de samenstelling van het lectoraat geleidelijk uit te breiden van in totaal nu 2,4 FTE naar 2,9 FTE ten behoeve van de uitvoering van projecten en contractonderwijs/-onderzoek.
- Binnen Zuyd een duidelijke bijdrage te leveren aan kennisontwikkeling en kennisdisseminatie en de relatie tussen onderzoek en onderwijs nadrukkelijker uit te bouwen en te versterken. Dit door uitbreiding van de kenniskring met docenten die als verbinding tussen de kenniskring en een specifieke opleiding kunnen fungeren.
- Positief geëvalueerd te zijn (visitatie vindt plaats in 2012).

10.2 Vooruitblik: Belangrijkste doelen voor 2011/2012; beoogde activiteiten en resultaten

Kennisontwikkeling

Bij kennisontwikkeling gaat het om het verder ontwikkelen van en uitvoering geven aan de drie kennisdomeinen. Hiermee laat de kenniskring International Business and Communication zien hoe zij bedraagt aan het versterken van de onderzoeksfunctie van Zuyd. Kennisontwikkeling verwijst ook naar de professionalisering van de leden van kenniskring (zie KPI 7c) waarbij wordt ingezet op het verhogen van het budget ten behoeve van deze professionalisering.

Internationaal zakendoen: Onderzoek naar de succesfactoren van internationale expansie

Beoogde activiteiten

- Definitieve rapportage van het onderzoek naar export performance
- Opstarten vervolgonderzoek naar export performance
- 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 Brainport 2020 rapport en de ontwikkeling van campussen.

Resultaten

- Wetenschappelijk artikel 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?
- Ondernemerspanel

Interculturele communicatie

Beoogde activiteiten

- Uitvoeren van het project IntercCom dat per maart 2009 is goedgekeurd en een looptijd heeft tot 2012
- Promotie-onderzoek Hoefnagels naar de relatie tussen intercultural competence en relatiemanagement
- Onderzoek Pluymaekers naar interculturele crisiscommunicatie

Resultaten

- Leermodules taal en cultuur (IntercCom)
- Eerste onderzoeksresultaten Hoefnagels en Pluymaekers in de vorm van (wetenschappelijke) publicaties
- Congresdeelname door leden van de kenniskring

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 en Universiteit Maastricht
- SIA Raak aanvraag gericht op international business and communication in samenwerking met mkb en andere hoger onderwijsinstellingen in de Euregio

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.

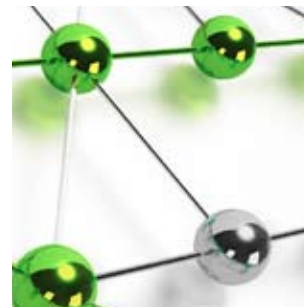
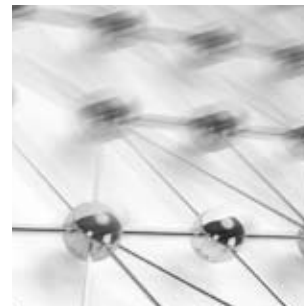
- Congresdeelname door leden van de kenniskring
- Door de internationale samenwerking met onderwijsaanbieders in de Euregio t.b.v. het mkb-project wordt bijgedragen aan een verdere internationalisering van de hogeschool

De kenniskring International Business and Communication levert een bijdrage aan de onderzoekszwaartepunten; meer in het bijzonder aan het zwaartepunt Toekomstgericht ondernemen. Dit doet zij met haar onderzoek naar ondernemings- (organisatie-) en ondernemers- (persoons-)karakteristieken die bijdragen aan succesvol internationaal zakendoen (zie hierboven) en door bij te dragen aan het ontwikkelen van methoden en technieken die het mogelijk maken een beter inzicht te krijgen in wat de eisen zijn die aan ondernemers en ondernemingen in de toekomst worden gesteld. Dit levert specifieke en implementeerbare inzichten op voor bedrijven en instellingen, maar ook voor Zuyd Hogeschool als het gaat om het opleiden van haar studenten en daarnaast vak- en wetenschappelijke publicaties en presentaties aan ondernemers, docenten, studenten en andere geïnteresseerden.

Profilering van de kenniskring en de hogeschool

Beoogde activiteiten

- Seminars met collega-onderzoekers van o.a. Radboud en UM
- Seminars met bedrijfsleven via KvK, Export Sociëteit, Dag van de Export, CEZ
- PhD-dag samen met Radboud
- Seminars voor HZ-collega's
- Nieuwsbrief
- Bezoeken van seminars en congressen
- Artikelen in de populaire pers
- Bijdragen 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. Hierdoor investeert de kenniskring in de organisatie en wordt de onderzoeksfunctie versterkt.

Bijdragen aan de professionalisering binnen de hogeschool

Beoogde activiteiten

- het opleiden van 2 – 3 promovendi
- het opleiden van leden van de kenniskring op het gebied van 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
- 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 (basic, intermediate en advanced), die als doel hebben docenten beter in staat te stellen het onderzoek van studenten te begeleiden.
- het ontwikkelen van een leerlijn intercultureel management voor de opleidingen Commercieel Management en Financieel Management
- het doorontwikkelen van de website van de HHM (icaworld)
- het ontwikkelen van een leerlijn interculturele communicatie voor de faculteit International Business and Communication

Resultaten

- het overdragen van kennis vanuit de kenniskring naar docenten en curricula.
- De beoogde activiteiten dragen met name bij aan de doelstelling om docenten in staat te stellen beter op te leiden.



Samenwerking met andere lectoraten, expertisecentra en platforms

Beoogde activiteiten

- Samenwerking van de lectoraten van het ETR-platform
- Samenwerking binnen platform als het gaat om het om een bijdrage aan een gezamenlijk thema als "Toekomstgericht ondernemen" o.a. via onderzoek, seminars voor het bedrijfsleven en het opleiden van docenten uit de diverse faculteiten van het platform om meer 'toekomstgericht' te werk te gaan.

Resultaten

- een breed draagvlak zowel naar andere lectoren als naar de faculteiten.

Door samenwerking draagt de kenniskring in eerste instantie bij aan het versterken van de onderzoeksfunctie en het investeren in de organisatie. In tweede instantie draagt dit natuurlijk ook bij aan het beter opleiden.

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.
- Het verwerven van onderzoeksgelden via RAAK, Interreg, NWO etc. (tweede geldstroom); het ontwikkelen van nieuwe aanvragen op de drie kennisdomeinen
- 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.
- Bijdragen aan de doelstelling van het verder internationaliseren van Zuyd Hogeschool
- Nieuwe extern gefinancierde onderzoeksprojecten uit de tweede en derde geldstroom

Ook door deze vormen van samenwerking draagt de kenniskring in eerste instantie bij aan het versterken van de onderzoeksfunctie en het investeren in de organisatie. In tweede instantie draagt dit natuurlijk ook bij aan het beter opleiden.

Lijst met afkortingen

CM	Opleiding Commercieel Management
ETR	Platform Economie, Talen en Recht (een samenwerkingsverband van faculteiten van Zuyd Hogeschool)
FM	Facility Management
HHM	Hoge Hotelschool Maastricht
IBC	Faculteit International Business and Communication
IBL	Opleiding International Business and Languages
KvK	Kamer van Koophandel
LIOF	NV Industriebank LIOF, de Limburgse ontwikkelings- en investeringsmaatschappij
LWV	Limburgse Werkgevers Vereniging
MKB	Midden- en kleinbedrijf
NWO	Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek
OU	Open Universiteit
RAAK	Regionale Aandacht en Actie voor Kenniscirculatie (regeling van het Ministerie van OCW)
UM	Universiteit Maastricht
UHasselt	Universiteit Hasselt

Colofon

Auteur Geer Hoppenbrouwers, José Bloemer

Vormgeving Stan Heijnen Communicatie

Druk Schrijen-Lippertz, Voerendaal/Stein

© Zuyd 2012

