

1. Inleiding

Het lectoraat International Business and Communication is gestart in mei 2008 met de aanstelling van de verantwoordelijk lector. Begin 2009 zijn de eerste kenniskringleden aangesteld en zijn de activiteiten van het lectoraat definitief van start gegaan. Begin 2010 is het eerste jaarverslag over 2009 gepresenteerd en voor u ligt nu het verslag van 2010. Hierin besteden wij allereerst aandacht aan de missie en de doelstellingen van het lectoraat. We laten u de personele samenstelling van het lectoraat en de adviesraad zien en gaan in op de drie programmalijnen te weten: internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement. Uiteraard rapporteren we in dit jaarverslag de activiteiten uitgevoerd in 2010 en gaan we in op de profilering van het lectoraat en de relaties die het lectoraat onderhoudt met bedrijven en instellingen. We sluiten af met het financieel jaaroverzicht en een evaluatie en vooruitblik. U zult zien dat het lectoraat nog altijd in ontwikkeling is maar dat de programmalijnen steeds duidelijker inhoud krijgen en het aantal activiteiten zich uitbreidt.

Wij wensen u veel leesplezier en een reactie uwerzijds is altijd welkom.

2. Missie en doelstellingen

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

Ervan uitgaande dat het voor bedrijven en organisaties in een internationale context van eminent belang is langdurige winstgevende relaties aan te gaan met zowel klanten als alle andere stakeholders, is inzicht in de factoren die bijdragen aan het realiseren van deze langdurige winstgevende relaties en daarmee ondernemingssucces, een must. Het is daarom de missie van de kenniskring *International Business and Communication* 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 de Hogeschool Zuyd anderzijds waardoor kennisuitwisseling en synergie tussen de verschillende partijen kan worden bevorderd. Concreet betekent dit dat er niet alleen praktijkgerichte maar ook fundamenteel wetenschappelijke onderzoeksprojecten op het terrein van *International Business and Communication* worden gestart door de leden van de kenniskring in samenwerking met bedrijven en instellingen en dat er onderwijsproducten worden ontwikkeld ter verbreding en verdieping van bestaande bachelor- en masteropleidingen binnen de Hogeschool. Op deze manier draagt de kenniskring tevens bij aan de deskundigheidsbevordering, professionalisering en ontplooiing van medewerkers van de Hogeschool.

2.1 Kennisontwikkeling

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

2.2 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

2.3 Curriculumontwikkeling

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

2.4 Professionalisering van docenten

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

3. Personele samenstelling

3.1 Kenniskringleden



[GH: IMG_7728.JPG]

v.l.n.r. Mirjam Ubachs, Geer Hoppenbrouwers, Ankie Hoefnagels, Marcel Thelen, José Bloemer, Mark Pluymaekers, Nanny Bouten, Armand Odekerken.

Lid / in dienst vanaf	Functie	Faculteit	Aanstellings- omvang	Programma lijnen
Prof. Dr. José Bloemer	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 onderzoeksvaardigheden, 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
Drs. Marcel Thelen 1 februari 2009	Kenniskringlid Docent vertalen en terminologie	FIBC	0,2 FTE	IC
Drs. Mirjam Ubachs 1 februari 2009	Kenniskringlid Docent marketing en bedrijfseconomie, praktijkcoördinatie	FIBC	0,6 FTE t/m 1 sept. 2010; daarna 0,2 FTE	IZ
Totaal			2,6 FTE	

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

3.2 Adviesraad

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

Op 17 maart 2010 vond de derde vergadering van de adviesraad plaats waarin naast aandacht voor de lopende zaken, en relevante ontwikkelingen met name is ingegaan op het vormgeven aan de contacten met het bedrijfsleven. Ankie Hoefnagels gaf een toelichting op haar promotieonderzoek dat gaat over Intercultural competence as an antecedent of relationship quality in the hospitality industry.

Bovendien is het conceptreglement voor de raad gepresenteerd dat in de vergadering van oktober is vastgesteld. Eveneens is besloten dat vanaf de vierde vergadering de lector niet langer als voorzitter zal optreden maar dat Prof. Dr. Margot van Mulken deze rol zal gaan invullen.

De vierde vergadering vond plaats op 27 oktober. Mark Pluymaekers rapporteerde over zijn onderzoek in het kader van internationale crisiscommunicatie. Verder is ingegaan op de lopende zaken, de drie programmalijnen en het jaarverslag 2010 en het jaarplan 2011 zoals dat is aangeboden aan het College van Bestuur. Voorts is stilgestaan bij de concrete bijdrage van de leden van de adviesraad aan de activiteiten van 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	Hogeschool Zuyd; Lector van lectoraat <i>Innovatief Ondernemen en Risicomanagement</i>
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 2010

4.1 Kennisontwikkeling

De kenniskring onderscheidt drie programmalijnen: internationaal zakendoen, interculturele communicatie en internationaal relatiemanagement.

4.1.1 Internationaal zakendoen

In het kader van internationaal zakendoen concentreert het onderzoek zich op de effecten van managementkarakteristieken op het succes van export en op de succesfactoren van internationale expansie. De activiteiten die de kenniskring het afgelopen jaar op dit gebied heeft ontplooid, betreffen de hieronder beschreven vier projecten.

I. Toekomstgericht ondernemen; het effect van ondernemers- en ondernemingskarakteristieken op succesvol ondernemerschap. Opdrachtgever is het platform Economie Talen en Recht van Hogeschool Zuyd; 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.

II. Toekomstgericht ondernemen; Barometer Economie Limburg. Opdrachtgever platform Economie Talen en Recht van Hogeschool Zuyd; financiering vanuit het platform; looptijd 1 jaar; verantwoordelijke José Bloemer.

Inhoud: onderzoek naar waarom bedrijven en particuliere consumenten kopen in het buitenland en hoe dit gedrag valt te verklaren op basis van persoons- en ondernemingskarakteristieken. Dit project draagt bij aan het versterken van de onderzoeksfunctie en verbeteren van het imago van de hogeschool (o.a. door de presentaties van de resultaten via TVLimburg).

Output: presentaties voor collega's, presentaties voor ondernemers, opleiden medewerkers kenniskring bij het verzamelen, verwerken en analyseren van data en het schrijven van een artikel.

III. 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, maakt de kenniskring nu gebruik van de gelegenheid het project opnieuw in te dienen. Ter ondersteuning van deze aanvraag heeft Mirjam Ubachs in samenwerking met de KvK een kwalitatief onderzoek gedaan bij o.a. de bedrijven AFCT, Advisie, Agrua Lingua, BCT, Berner, Equi Expo, Harte Hanks, Heuschen Schrouff, Huijgens Corporate Finance, JDS, Clarus, Markanto, Noteborn, Penders Consultancy, Pedak, Red Beacon, Smeets Stein Groep, Sabic (sales offices) en Totalis met het doel na te gaan of zij in het bezit zijn van salesmanagement-systemen, hoe die eruit zien en wat de behoeften zijn. Aansluitend heeft er een kwantitatief onderzoek plaatsgevonden onder het exporterend MKB in Limburg. Deze aanvraag draagt bij aan kennisontwikkeling en onderwijs in de opleidingen, kennisuitwisseling met bedrijven in instellingen in de omgeving en aan de externe en interne profilering van de hogeschool. Op het terrein van het strategische doel van HZ draagt deze vorm van onderwijs bij aan beter opleiden.

Output: subsidieaanvraag en onderzoeksresultaten onderzoek salesmanagement -systemen onder MKB Limburg.

IV. 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.

4.1.2 Interculturele communicatie

Vanuit 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.

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

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 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 Hoge Hotelschool, in het kader van hun afstudeerproject.

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

III. Interreg "INTERcCOM", gerealiseerd en 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 Nederlandssprekende) en allochtone (Poolse en Turkse) leerlingen van middelbare scholen in staat moet stellen een vervolgstudie te volgen en af te ronden aan een instelling van middelbaar en hoger onderwijs in de Euregio zonder voortijdig af te haken. Uit vooronderzoek is gebleken dat dit maar al te vaak gebeurt met name door interferentiefouten bij het leren van de taal van de instelling waar ze willen gaan studeren en de cultuur van de nieuwe omgeving. In de te ontwikkelen tool zullen taal en cultuur dan ook gecombineerd worden. De deelnemers zullen na afloop van het project deze tool vrijelijk kunnen inzetten in hun eigen instelling

als middel om deficiënties bij studenten te helpen wegwerken. 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 Hogeschool Zuyd.

Output: inventarisatie op basis van enquête van relevante cultuurdimensies en eerste resultaten ten aanzien van taalverschillen.

IV. IAC project. Opdrachtgever is IAC Europe; financiering door IAC, looptijd in eerste instantie een jaar met een mogelijk vervolg; verantwoordelijken zijn Armand Odekerken en José Bloemer.

Inhoud: De kenniskring heeft een onderzoeksvoorstel ontwikkeld voor IAC Europe. Dit project behelst het beter afstemmen van de communicatie van de verschillende in Europa gevestigde afdelingen van IAC. Het project is vervolgens uitgevoerd vanuit een viertal faculteiten. Mark Pluymaekers is vanuit de kenniskring betrokken bij de uitvoering van het project. Op het terrein van het strategische doel van HZ draagt deze vorm van onderwijs bij aan beter opleiden en de interne- en externe profilering van het lectoraat.

Output: onderzoeksvoorstel, uitvoering van deel van het onderzoeksproject en rapportage van de resultaten.

4.1.3 Internationaal relatiemanagement

Bij internationaal relatiemanagement gaat het met name over onderzoek naar de factoren die bijdragen aan langdurige relaties tussen ondernemers en hun verschillende stakeholders, 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.

Output: onderzoeksvoorstel.

II. Effecten van managementkarakteristieken 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 hogeschool Zuyd 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.

4.2 Kennisuitwisseling

Kennisuitwisseling wordt door de kenniskring gerealiseerd doordat alle leden van de kenniskring hebben deelgenomen aan Kennis in Bedrijf. Een dag georganiseerd door Hogeschool Zuyd waarop medewerkers en studenten presentaties verzorgen ter informatie van elkaar en overige stakeholders 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. Mirjam Ubachs heeft deelgenomen aan de paneldiscussie georganiseerd door het kenniscentrum van D66 in kader van de problematiek van mkb- bedrijven m.b.t. zakendoen met Wallonië. Met als doelgroep mkb-bedrijven in Nederland en Wallonië. Mirjam heeft verder deelgenomen een brainstormsessie Internationalisering bij Leeuwenborgh College Maastricht t.b.v. randvoorwaarden m.b.t. de implementatie van een Engelstalige business opleiding. De lector heeft presentaties verzorgd voor TVLimburg en in het Ondernemershuis naar aanleiding van het onderzoek Barometer Economie Limburg (BEL). Tevens heeft zij deelgenomen aan het Global Marketing congres in Tokyo en daar de paper met onderzoeksbevindingen over de effecten van managementkarakteristieken en communicatie op het succes van export. Er zijn presentaties gehouden bij KvK over de werkzaamheden van de kenniskring. Leden van de kenniskring hebben zich gepresenteerd in diverse media en hebben zorg gedragen voor diverse publicaties (zie het overzicht in hoofdstukken 7, 89).

Samenwerking binnen de hogeschool: er wordt samengewerkt op het terrein van Toekomstgericht Ondernemen met de faculteiten en lectoren van het platform ETR. Daarnaast met het Centrum voor Entrepreneurship en het lectoraat van Jimme Keizer als het gaat om het onderzoek naar de ondernemers- en ondernemingskenmerken van succesvolle ondernemers en de Barometer Economie Limburg. Verder wordt er samengewerkt met de Hotelschool, de Faculteit CM en de Faculteit IBC als het gaat om het ontwikkelen van opleidingen, minoren en cursussen. Het gaat hierbij

concreet om de minor Internationaal Relatiemanagement, de minor Internationale Expansie, de uitwerking van afstudeerrichtingen en het opzetten van het ondersteunen van medewerkers bij het begeleiden van studenten die onderzoek doen.

Samenwerking buiten de hogeschool; relatienetwerken met KvK, Syntens, Liof, Provincie LWV, Voka etc. worden gestaag door de lector en de leden van de kenniskring verder uitgewerkt.

Er wordt verder gewerkt aan de ontwikkeling van een gezamenlijk onderzoeksprogramma met Radboud Universiteit en UM. Dit heeft al geleid tot een eerste gezamenlijke onderzoeksdag en het bezoeken van seminars. Daarnaast worden mogelijke samenwerkingsverbanden onderzocht met collega lectoren in Arnhem (HAN) en Groningen (Hanzehogeschool)

Samenwerking met bedrijven en non-profit organisaties

Samenwerking met het bedrijfsleven vindt plaats via de projecten (IAC-Group Europe).

Voor het bedrijf RWE/Essent is door Mirjam Ubachs gestart 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 vierdejaars studentgroepen aan het onderzoektraject van Essent gekoppeld. De studenten hebben in het kader van hun vierdejaars praktijkproject zowel een extern benchmarkonderzoek als een intern onderzoek naar de voordelen van de implementatie van maincontracting uitgevoerd.

Verder 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.hszuyd.nl/libc Sinds oktober van dat jaar is de website ook in het Engels beschikbaar. Door maandelijkse updates wordt de website actueel gehouden. Vooralsnog fungeert de site vooral als een uithangbord, maar indien gewenst kunnen ook interactieve functionaliteiten worden toegevoegd. Geer Hoppenbrouwers fungeert als web-master.

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 onderwijscomponent: vierdejaars studenten 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; DHL, JDS, Equi Expo, Schils, Charlzz, Igniton Marketing en Pedak Heythuijsen.

4.3.2 Minor International Relationship Management

Voor de hotelschool hebben José Bloemer en Armand Odekerken een minor ontwikkeld, voor de specialisatie Hotelmanagement: International Relationship Management.



De eerste groep studenten die de nieuwe minor International Relationship Management gevolgd heeft.

[GH: Hotelschool.jpg]

De minor, biedt studenten inzicht in het belang van lange termijnrelaties voor ondernemers en hoe je deze vertaalt naar de praktijk. De minor – die zowel in het Nederlands als in het Engels aangeboden kan worden - biedt hiertoe een veelvoud aan relevante en leerzame activiteiten:

- Sessies rondom theorie met een belangrijke link naar de toepasbaarheid in de praktijk, op basis van pgo, discussies, best-in-class voorbeelden en casussen.
- Bedrijfsbezoeken
- Gastsprekers uit de gastvrijheidindustrie, de wetenschap, en de wereld van marktonderzoek en statistiek.
- Een onderzoeksproject met betrekking tot relatie management, met een prijs voor het beste team.
- Workshops ter ondersteuning van het uit te voeren onderzoeksproject.

De studenten van de eerste ronde gaven aan dat ze de minor gewaardeerd hebben en deze ook zeker aan andere studenten zouden aanbevelen.

4.3.3 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 Hoge Hotelschool 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 Hoge Hotelschool Maastricht, Hongkong Polytechnic en Penn State University geeft Ankie Hoefnagels de field-workshop 'Deconstructing Culture: analysing Carnival as a Cultural Phenomenon'.

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

Inmiddels zijn ook overige mogelijkheden bij de faculteiten International Business and Communicatie 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.

Verder is Mirjam bezig met 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.

Van augustus t/m oktober 2010 heeft een vierdejaars stagiaire van de opleiding International Business and Languages haar afstudeerstage gelopen bij de kenniskring. Ze heeft met name bijgedragen aan het schrijven van de RAAK subsidie-aanvraag.

In de eerste helft van 2010 heeft 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. Vanwege de positieve ervaringen heeft de kenniskring besloten om structureel stageplekken te gaan aanbieden.

4.4 Professionalisering van docenten

De bijdrage aan de professionalisering van de docenten is in 2009-2010 nog beperkt gebleven tot de leden van de kenniskring. Zij hebben door hun deelname aan de kenniskring behoorlijk in hun persoonlijke ontwikkeling kunnen investeren. Naast José Bloemer zijn ook Armand Odekerken en Mark Pluymaekers betrokken bij de begeleiding van de promovendi. Ankie Hoefnagels de cursus

'kwantitatieve data-analyse' aan de Open Univversiteit gevolgd. Geer Hoppenbrouwers heeft zich ingelezen in Structural Equation Analysis en zich bekwaamd in het gebruik van AMOS.

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.

Professionalisering binnen de hogeschool: opleiden van 1 promovendus. Diverse leden van de kenniskring bekwamen zich verder in methoden en technieken van onderzoek d.m.v. 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 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

Voor 1 juli 2009 werden twee (i.p.v. de drie oorspronkelijk geplande) promotieonderzoeksvoorstellen gerealiseerd met Ankie Hoefnagels en Mirjam Ubachs; helaas is het project van Mirjam Ubachs medio 2010 stopgezet. 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 promovendi. Dit promotieonderzoek draagt bij aan de hoofddoelen van het lectoraat doordat ze bijdragen aan kennisontwikkeling. Tevens dragen ze bij aan het strategische doel van Hogeschool Zuyd aangezien ze de onderzoeksfunctie van de hogeschool versterken.

5. Kwaliteitszorg

De raad van Advies is per april 2009 ingericht en de eerste vergaderingen hebben plaatsgevonden op 13 mei 2009 en 25 november 2009. In het overleg met de adviesraad 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 adviesraad. De adviesraad is op deze manier een belangrijke bron van reflectie.

Verder zijn er in 2010 ook 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.

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

Ook in 2010 was evaluatie van de kenniskring nog niet aan de orde. In de eerste helft van 2012 wordt een interne en externe evaluatie gepland, waarbij partijen binnen en buiten de hogeschool bevraagd zullen worden over hun ervaringen met en opvattingen over het lectoraat. Uiteraard worden met de Raad van Advies en in regelmatig contact met de directeuren van betrokken faculteiten de ontwikkelingen van het lectoraat gesproken.

6. Financieel overzicht aug. 2010

Baten	
Rijksbijdrage	163 000
Opbrengsten uit projecten	61 000
Totaal baten	284 000
Lasten	
Personeel	238 000
Beheer	21 000
Huisvesting	9 000
Totaal lasten	268 000
Resultaat	16 000

7. Publications

Bloemer

Bloemer J.M.M., The impact of communicative competence on export performance. Proceedings of the 5th International Maastricht-Lodz Duo Colloquim on Translation and Meaning, Maastricht 2010 , May 19-22.

Bloemer, J.M.M. The psychological antecedents of employee referrals. The International Journal of Human Resource Management, 2010, 21, 1769-1792.

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.

Hofenk, D., M. van Birgelen, J. Bloemer and J. Semeijn, Integrating the TPB and the Norm-Activation Theory to Explain Pro-environmental Buying Behavior. 2010 Academy of Management Meeting, Montreal, August 6-10, 2010.

Hofenk, D. and M. van Birgelen, J. Bloemer and J. Semeijn, Supply chain innovation; a case of sustainable urban freight transport in the Netherlands. Nofarma Conference, 2010.

Kasper, H., J. Hohenschein, J. and J. Bloemer, The values of elderly consumer in Europe: the case of The Netherlands, United Kingdom, Germany, Hungary, Portugal, Spain and Sweden, Global Marketing Conference, Tokyo, 9-12 September 2010.

Kasper, H., J. Bloemer and P. Driessen. Coping with confusion. Managing Service Quality, 2010, 20 (2), p.140-160.

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.

Brijs, K., J.M.M. Bloemer and J.D.P. Kasper, Country-image discourse model: Unraveling meaning, structure, and function of country images. Journal of Business Research, forthcoming.

Dun, van, Z., J.Bloemer and J. Hensler, Perceived Customer Contact Center Quality: Conceptual Foundation and Scale Development. The Service Industries Journal, forthcoming.

Dun, van, Z., J.Bloemer and J. Hensler, Job Quality in the Customer Contact Center: Conceptual Foundation and Scale Development. The Service Industries Journal, forthcoming.

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

Zhang, J. and J.M.M. Bloemer, Impact of value congruence on affective commitment: examining the moderating effects. *Journal of Service Management*, forthcoming.

Hoefnagels

Hoefnagels, A. en van Egmond, T. (2010) , 'Grenzeloos: Interculturele Communicatie in de wereld van Toerisme en Gastvrijheid', uitgeverij Toerboek, Meppel, isbn 978 90 3720 162 8.

Hoefnagels, A. (2010), 'ICAWORLD: creating an E-platform for students' (inter)cultural experiences'. Proceedings EuroChrie 2010, Amsterdam

Odekerken

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.

Pluymaekers

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.

Pluymaekers, M., Ernestus, M., Baayen, R. H., en Booij, G. (2010). Morphological effects on fine phonetic detail: The case of Dutch *-igheid*. In C. Fougeron, B. Kühnert, M. D'Imperio & N. Vallée (Eds.), *Laboratory Phonology 10* (pp. 511-531). Berlijn: De Gruyter Mouton.

Thelen

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

Thelen, M. (2009), "Quality Management for Translation". In: Forstner, M., H. Lee-Jahnke and P. A. Schmitt (eds.), *CIUTI-Forum 2008. Enhancing Translation Quality: Ways, Means, Methods*. Frankfurt am Main/Berlin, etc.: Peter Lang Verlag, pp.195-212.

Thelen, M. (2010), "methods for problem solving in translation and terminology". Paper read at the Maastricht Session of the 5th International Maastricht-Lodz Duo Colloquium on Translation and Meaning. Held in Maastricht, The Netherlands, 19-22 May 2010. To appear in: Thelen, M. and B. Lewandowska-Tomaszczyk (eds.), Translation and Meaning, Part 9. Proceedings of the Maastricht Session of the 5th International Maastricht-Lodz Duo Colloquium on Translation and Meaning. Held in Maastricht, The Netherlands, 19-22 May 2010. Maastricht: Department of Translation and Interpreting, Zuyd University.

Thelen, M. (2010), "Methods for problem solving in translation and interpreting: WordNet and frames vs. Lexical-System-like Structures". Paper read at the Lodz Session of the 5th International Maastricht-Lodz Duo Colloquium on Translation and Meaning. Held in Lodz, Poland, 16-19 September 2010. To appear in: Lewandowska-Tomaszczyk, B. and M. Thelen (eds.), Translation and Meaning, Part 10. Proceedings of the Lodz Session of the 5th International Maastricht-Lodz Duo Colloquium on Translation and Meaning. Held in Lodz, Poland, 16-19 May 2010. Maastricht: Department of Translation and Interpreting, Zuyd University.

Thelen, M. (2010), "Translation Studies: Terminology in Theory and Practice". In: Lewandowska-Tomaszczyk, B. and M. Thelen (eds.) (2010), pp. 31-62.

Thelen, M. (2010), "Translating figurative language revisited: Towards a framework for the interpretation of the image behind figurative language as a first step in the translation process". In: Lewandowska-Tomaszczyk, B. and M. Thelen (eds.) (2010), pp. 376-400.

Lewandowska-Tomaszczyk, B. and M. Thelen (eds.) (2010), Meaning in Translation. Frankfurt am Main/Berlin, etc.: Peter Lang Verlag.

Thelen, M. and F. Steurs (eds.) (2010), Terminology in Everyday Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publication Company.

8. Lezingen en presentaties

José Bloemer

5 februari: start bijeenkomst Toekomstgericht Ondernemen, samenvattende presentatie

Vervolgbijeenkomsten Toekomstgericht Ondernemen in april, mei, juni, juli, september, oktober, november en december

25 maart: Dag van de Export

21 mei: presentatie tijdens the 5th International Maastricht-Lodz Duo Colloquim on Translation and Meaning

27 mei: seminar faculteiten Maastricht: De kenniskring stelt zich voor

17 juni: seminar faculteiten Sittard: De kenniskring stelt zich voor

1 juni: uitzending BEL via TVLimburg

16 juni: presentatie BEL aan ondernemers in het Ondernemershuis

Academy of Management, Montreal, 8 – 10 augustus

Global Marketing conference, Tokyo, 9 – 12 september

16 september: Utrecht Consumentenvertrouwen

1 oktober: ISA vertaal Het belang van tevredenheid, vertrouwen, commitment en loyaliteit

18 november: Presentatie tijdens Kennis in Bedrijf: Relationship management als de succesfactor voor internationaal ondernemerschap

1 december: Altruïtion Loyaliteits management

Hoefnagels

17 maart 2010: Presentatie lopend onderzoek aan de Adviesraad van het Lectoraat International Business and Communication

18 maart 2010: Lezing en workshop over het Intercultural Awareness Programma op de jaarlijkse COSPA dag, een initiatief van het NUFFIC

25 maart 2010: Lezing over intercultureel communiceren in een zakelijke context op de Internationale Handelsdag van de Kamer van Koophandel Limburg

25 oktober 2010: 'ICAWORLD: creating an E-platform for students' intercultural experiences', presentatie op de EuroChrie Conferentie 2010 te Amsterdam

Hoppenbrouwers

18 november 2010: 'Cursus onderzoeksvaardigheden t.b.v. docenten. Naar een kwaliteitsverhoging van het onderwijs in toegepast onderzoek', presentatie tijdens Kennis in Bedrijf van Hogeschool Zuyd

Odekerken

18 november 2010: 'Ondernemers DNA', presentatie tijdens Kennis in Bedrijf van Hogeschool Zuyd

Pluymaekers

21 januari 2010: 'Ondernemen en innoveren', presentatie tijdens het Open Huis van Hogeschool Zuyd

1 oktober 2010: 'Culturele invloeden op crisiscommunicatie', presentatie tijdens het ISA Event Euregio~Taalregio

18 november 2010: 'Het effect van Engelse slogans in advertenties', presentatie tijdens Kennis in Bedrijf van Hogeschool Zuyd

Thelen

20 May 2010: "Methods for problem solving in translation and terminology". Maastricht Session of the 5th International Maastricht-Lodz Duo Colloquium on Translation and Meaning (19-22 May 2010).

17 September 2010: "Methods for problem solving in translation and interpreting: WordNet and frames vs. Lexical-System-like Structures". Lodz Session of the 5th International Maastricht-Lodz Duo Colloquium on Translation and Meaning. Lodz, Poland, 16-19 September 2010.

1 oktober 2010: "Zonder vertalen lukt het niet (meer)". Euregio-Taalregio, Isa Vertaal.

18 november 2010: "Cultuurverschillen in de Euregio Maas-Rijn: enkele eerste resultaten van het Euregionale project INTERcCOM" samen met Marieke Huysmans (Universiteit Hasselt). Kennis in Bedrijf 2010.

9. Media

Bloemer

20 mei 2010; Radio Kassa over houdt de consument de hand op de knip en consumentenvertrouwen

Mei 2010; Management scope over consumentengedrag en corporate social responsibility

1 juni 2010; uitzending BEL via TVLimburg

17 juni 2010; Radio L1 over de oranjegekte

6 juli 2010; ANP Persbericht: Lot economie in handen van Oranje

7 juli 2010, BNR radio 8.40 uur

7 juli 2010, Wereldomroep 17.30 uur

7 juli 2010; Radio Gelderland 13.20 uur

7 juli 2010; Trouw; Winst Oranje is goud voor economie

7 juli 2010; De Telegraaf; Lot economie in handen van oranje

7 juli 2010; De Limburger

7 juli 2010; meerdere regionale kranten

8 juli 2010; De Volkskrant; Economische boost als Nederland de finale wint

9 juli 2010; Franse persbureau

9 juli 2010; Radio France over de “hele wereld”

10 juli 2010; Financieel Dagblad

10 juli 2010; NRC

12 juli 2010; Financieel Dagblad; Weer verlies oranje

Juli 2010; websites over de hele wereld i.v.m. effect winnen WK op Nederlandse economie

September 2010; Interview in Schouten en Nelissen Magazine Mens@Org p 14 - 16

30 september 2010; Interview over prijzen in Foodpersonality: Is de consument klaar met 0, 5 en 9?

15 oktober 2010; Distrifood: Eindcijfer 9 in super niet langer heilig

10. Ambitie en vooruitblik

10.1 Ambitie

Het is de ambitie van het lectoraat om in 2015:

- Een gezamenlijke onderzoeksgroep van naam en faam op te hebben gezet 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 2,1 fte naar 2,9 fte ten behoeve van de uitvoering van projecten en contractonderwijs/-onderzoek.
- Binnen Hogeschool Zuyd een duidelijke bijdrage te leveren aan kennisontwikkeling en circulatie met name door in te steken op samenwerking binnen platforms (faculteiten en lectoraten) op het terrein van toekomstgericht ondernemerschap.
- Een minorprogramma Relatiemanagement te implementeren.
- Een minorprogramma Export Management te ontwikkelen en implementeren.
- Een onderzoeksprogramma onderzoeksvaardigheden voor docenten ETR te ontwikkelen en te implementeren.
- 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 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 HZ*.

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
 - Uitvoeren van en rapporteren over het E-Worldonderzoek naar de managementkarakteristieken van succesvolle ondernemers in de Euregio
 - 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 Hogeschool Zuyd 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:
 - Leermodule 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 Hogeschool Zuyd 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 Hogeschool Zuyd 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 als het gaat om methoden van onderzoek
 - het geven van gastcolleges aan docenten en studenten waarin de specifieke kennis van de leden van de kenniskring met betrekking tot de kennisdomeinen tot uitdrukking komt
 - het inrichten van een minor Relatiemanagement (in eerste instantie voor de Hotelschool vanwege een concreet verzoek; in tweede instantie voor alle studenten).
 - het inrichten van een minor Export Management (in eerste instantie voor de Faculteit International Business and Communication).
 - het participeren in onderzoeks- en afstudeerprojecten door studenten van de faculteiten binnen het platform
 - het 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.
- Resultaten: het overdragen van kennis vanuit de kenniskring naar docenten en curricula.

De beoogde activiteiten dragen met name bij aan het docenten in staat te stellen *beter op te leiden*.

Samenwerking met andere lectoraten, expertisecentra en platforms

- Beoogde activiteiten
 - Samenwerken met lectoraat Jimme Keizer op het terrein van E-World (onderzoeksproject samen met Missouri State University over succesvol ondernemerschap in het licht van verschillende culturen)
 - 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 herindienen van Raak project “Internationale Expansie” en 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 Hogeschool Zuyd
 - 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 van afkortingen

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