

DAFTAR ISTILAH

<i>Baldrige Assesment</i>	: Kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi pada metode <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i>
MBNQA	: <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> yang merupakan penghargaan yang diberikan kepada organisasi yang sesuai dengan kriteria MBQfPE
<i>Scoring Guidelines</i>	: Pedoman yang digunakan untuk menilai hasil kinerja
<i>Work Sampling</i>	: Suatu Teknik observasi yang dilakukan secara acak pada interval waktu tertentu untuk mencatat jenis aktivitas pekerja