

術語表



數字

360-degree review (360 度檢討) 這是專案績效評估的一種形式（管理專案團隊流程的工具和技巧）。此評估需要與團隊成員有所互動的所有人提供意見反應。包括利害關係人、客戶、專案經理、同事、屬下，和其他人。

A

Acceptance (接受) 面對威脅或機會時的一種策略，也是規劃風險回應流程中的工具和技巧之一。此策略暗示組織會願意接受風險發生時的後果。

Acceptance Criteria (驗收標準) 驗收標準與專案產品有關，並且包含了用於判定專案交付成果與最終產品或服務，是否可接受且令人滿意的流程與標準。

Accommodate (調解) 調解也稱為安撫，是解決衝突的暫時性方法。用於試圖讓衝突顯得不如實際狀態重要時。

Achievement Theory (成就理論) 此激勵理論認為人們受到成就、權力，以及親密關係這三項需求的激勵。

Acquire Project Team (獲得專案團隊) 此流程與獲得人力資源，並將他們指派至專案有關。人力資源可能來自組織的內部或外部。獲得專案團隊屬於「執行」流程群組。

Active Acceptance (主動接受) 主動接受是針對負面或正面的威脅或機會所採取的策略，也是規劃風險回應流程的工具和技巧之一。此策略暗示組織會接受風險發生後的後果，並且發展應急計畫及/或指派預留資源因應風險發生。

Activity Attributes (活動屬性) 描述活動特性，例如活動識別碼或代碼、說明、與活動有關的限制和假設、之前的活動、後續的活動、資源需求、完成工作的個別責任等等。活動屬性是活動清單的延伸，也是定義活動流程的產出。

Activity Duration Estimates (活動期間估計值) 活動期間估計值是完成時程上列出活動所需工期的量化估計值。此為評估活動期間流程的產出。

Activity List (活動清單) 這是包含所有專案活動及各活動說明的 WBS 延伸。活動清單是定義活動流程的產出。

activity on arrow (AOA) (箭號圖示活動法) 這是將活動擺在箭號上的一種繪圖法，箭號用節點連到相依存的活動。這也稱做箭號圖示法 (Arrow diagramming method)。

activity on node (AON) (節點圖示活動法) 這是將活動擺在節點上的一種繪圖法，節點用箭號連到相依存的活動。這也稱做順序圖示法 (Precedence diagramming method)。

actual cost (AC) (實際成本) 這是到目前為止或特定時期的實際工作成本，包括直接與間接成本。

addition (附加) 專案演變成持續性日常作業的一種專案結束類型。

advertising (廣告) 這是告知潛在供應商可取得 RFP、RFQ 或其他採購文件。這是執行採購流程的工具和技巧。

alternatives generation (替代方案產出) 這是用於找出完成專案的不同方法。替代方案產出是定義範疇流程的工具和技巧。

analogous estimating (類比估計法) 這項技巧運用已完成類似活動的實際期間來決定目前活動的期間。這也稱作由上往下估計法 (Top-down estimating)，同時運用專家判斷與歷史資訊。

appeals (請求) 見爭議性變更 (Contested changes)。

appraisal costs (評估成本) 這是檢查產品或流程，並確定符合要求所花費的成本。評估成本可能包含與檢驗和測試相關的成本。

approval requirements (核可要求) 這是關於如何核准目的、交付成果、專案管理文件，以及其他專案產出和結果。

arbitration (仲裁) 這是用於解決合約爭議的一種協商技巧。將所有人帶至談判桌前，由非合約參與者的公正第三者主持談判，試圖達成協議。仲裁的目的是要達成協議，而不必上法院。

arrow diagramming method (ADM) (箭號圖示法) 這是將活動擺在箭號上的一種繪圖法，箭號用節點連到相依存的活動。這也稱做箭號圖示活動法 (Activity on arrow)。

assumption (假設) 相信會成真的事件或行動。應永遠記錄專案假設。

attributes (屬性) 這是交付成果或交付成果某些特性的衡量方法。結果只有兩種：符合或不符合。遵從要求即為符合，不遵從要求即為不符合。這是控制品質流程的檢驗技巧 (工具和技巧之一)。

avoid (規避) 在風險管理中，規避策略用於對專案有威脅或負面影響的風險。這是規劃風險回應流程的工具和技巧之一。此策略需要變更專案計畫，以避免或消除風險事件，及其對專案目標的影響。

這也是衝突解決技巧，同時也稱為退出（Withdrawal），此法發生在其中一方起身離開並拒絕討論衝突時。因為什麼都沒解決。這是「輸-輸」衝突解決技巧的例子。

B

backward pass（倒推推算） 用於 CPM 以決定活動最晚開始與最晚完成日期的計算。

balanced matrix（平衡矩陣） 這是專案經理與功能部門經理之間權力平衡的組織結構。

bar charts（長條圖） 這是顯示時程活動的方法之一。請見甘特圖（Gantt charts）。

basis of estimates（評估基礎） 是評估成本流程的產出，包含活動成本估計值的輔助細節。

benchmarking（設定標竿） 將之前類似的活動，與目前的專案活動相比較的流程，可提供作為衡量績效的標準。

benefit measurement methods（效益評量法） 這是專案評選方法。利用各種形式的分析比較法做出專案決策，方法包括成本效益分析、評分模式、效益貢獻法，以及經濟模式。

bidder conference（投標人會議） 買方在潛在供應商或賣方完成回覆的建議書之前，與他們一起召開的會議。讓他們詢問問題，並且釐清專案及回答問題。這是執行採購流程的工具和技巧之一。

brainstorming（腦力激盪） 這是識別風險流程的資訊收集技巧中的工具和技巧之一。將主題專家、團隊成員、風險管理團隊成員，以及任何對流程可能有貢獻的人聚在一起，詢問他們可能發生的風險事件。

budget at completion (BAC)（完工預算） 是所有專案工作、工作包、管制帳戶、或是時程活動的規劃預算總和。這是所有專案工作或工作組件的 PV（已核可的預算成本）總和。這會用於實獲值分析計算。

buffer（緩衝時間） 代表加入部分無活動時間至時程中，以承擔風險或專案的不確定因素。匯流緩衝（Feeding buffers）在必要之處的非工作活動中，加入緩衝活動時間至時程中，可以給你保護要徑及整體專案時程的空間。網路途徑最終的緩衝時間，稱為專案緩衝時間。請參見預留時間（Reserve time）。

C

calculation methods (計算方法) 這是概述於啟動流程群組專案評選方法工具和技巧中的評選方法之一。計算方法提供計算專案價值的方法，此價值會用於專案評選決策過程。

Capability Maturity Model Integration (CMMI) (能力成熟度模型) 用於協助組織評估及改善績效。CMMI 可用於許多不同的領域，包括工程、專案管理、組織發展等。CMMU 模型基於五個發展階段而來：沒有正式流程、出現基本流程，但組織間沒有標準化、組織間已標準化，並且出現最佳實務做法、組織間已標準化，並且出現最佳實務做法，使用可量化方法衡量、穩定持續地改善。

cardinal scale (基數等級) 這是執行定性風險分析流程中所參考的線性或非線性值。

cause-and-effect diagram (因果圖) 顯示問題結果與原因之間的關係。此圖描繪出問題的每種可能原因與次要原因，以及每個建議的解決方案對問題所造成的結果。這張圖也稱為魚骨圖或石川圖。

change control board (CCB) (變更控制委員會) 這是組織所建立的一個利害關係人團隊。組織透過型態管理系統，賦予權限來核准或否決變更請求。

change control system (變更控制系統) 記載專案交付成果及其相關之專案文件，應如何控制、變更，以及核准之程序說明。變更控制系統也會追蹤變更請求的狀態，並且定義核准變更所需的權限等級。因為變更與專案績效有關，所以此系統會說明變更的管理影響。變更控制系統是型態管理系統的子系統。

change request (變更請求) 正式請求可能會帶來需要重新修訂文件、專案基準、交付成果，或任何要素組合的變更。

chart of accounts (帳目圖) 此為組織的記帳系統。與 WBS 關聯的控制帳戶會連結到帳目圖。

checklists (查核清單) 查核清單用於規劃品質管理、控制品質，以及識別風險流程。這會概述特定流程必須遵循的一系列步驟。

checksheets (查檢表) 也稱為畫記表 (Tally sheets)，是七項基本品質工具之一，也是規劃品質管理和控制品質流程的工具和技巧。查檢表在執行檢驗及取得瑕疵資訊時，協助處理資料。記錄在查檢表上的瑕疵頻率或影響，可以繪製為柏拉圖。

claims (訴求) 見爭議性變更 (Contested changes)。

claims administration (訴求管理) 訴求管理與記錄、監督、管理合約爭議性變更有關。

Close Procurements (結束採購) 此流程與完成並確定合約條款有關，判斷合約中所描述的工作是否正確又令人滿意地完成。此流程在結束專案或階段後執行。

Close Project or Phase (結案作業) 此流程與收集和發佈資訊，以正式結束專案有關。每個專案階段完成時，也都需要執行結案作業。

Closing (結束) 五大專案管理流程群組中的最後一個。結束會正式且有次序地結束專案階段活動或專案本身。所有專案資訊都應在收集後歸檔供未來參考。合約結案會在此流程群組中發生，並且獲得專案利害關係人的正式驗收與核准。

code of accounts (帳戶代碼) WBS 的每一層都會指定一個獨一無二的識別碼，並且會與組織的帳目圖有關。帳目圖可按類別追蹤成本。

collaborate (合作) 衝突解決技巧之一，也稱為問題解決。討論不同的觀點，並且檢視問題的所有面向。正確執行此技巧時，可以產生真正的共識和承諾。這是贏-贏技巧，也是專案經理最常採用的衝突解決技巧。

collect requirements (收集需求) 收集需求流程的目的在於定義並記載專案贊助者、客戶、利害關係人的期望以及符合專案目標的需求。你可透過收集需求來管理整個專案的客戶之期望。

co-location (共置) 團隊成員實際上在同一地點工作，或在同一個區域召開專案會議，例如作戰室。這也稱為緊矩陣。

common causes of variances (差異共同原因) 這些是控制品質流程期間所見到的流程差異，也是隨機差異、已知或可預測差異或總是在流程中出現之差異的結果。

communication (溝通) 這是交換資訊的過程。所有溝通都有發送者、訊息、接受者這三個要件。溝通可以是書面或口語，及正式或非正式的。專案經理花 90% 的時間做溝通。

communication models (溝通模型) 管理溝通流程的工具和技巧之一。溝通模型通常包含編碼、傳送、解碼、確認、意見反應及 / 或回應。

communications management plan (溝通管理計畫) 該計畫記載了利害關係人需求資訊的類型、何時及多久發佈一次資訊，以及溝通的方法。這是規劃溝通管理流程的產出。

composite (綜合體) 混合式組織結構，如功能性、矩陣式，以及專案化結構共存公司內。

compromise (妥協) 一種衝突解決技巧，也稱為和解。當涉及衝突的每一方都放棄某些東西，而達成一項解決方案時，妥協就算達成。

conduct procurements (執行採購) 此流程涉及獲得供應商對 RFP 回應的投標與建議書，以及「規劃採購訂定」流程期間所準備的類似文件。

configuration control (型態控制) 此與集中管理經核准的變更以及專案基準有關。其涉及交付成果與流程的規格。

configuration management system (型態管理系統) 是專案管理資訊系統的子系統。記錄管理及控制變更交付成果物理特性的程序及授權核准層級。

conflict (衝突) 這是指目標的不一致，且通常會導致一方抗拒或阻擋另一方達成他們的目標。

conflict of interest (利益衝突) 利益衝突發生於個人利益擺在專案利益之上時，也發生於運用個人影響力，致使其他人做出對影響者有利的決策，而不管專案結果時。

constrained optimization methods (限制最佳化法) 見「數學模式 (Mathematical models)」。

constraint (限制) 這是指侷限或規定專案團隊行動的任何事情。

contested changes (爭議性變更) 指無法達成協議的合約變更，它們通常涉及供應商對實施變更後的報酬意見不一。

contingency planning (應變規劃) 這是一個風險回應策略，此策略涉及規劃替代方案，一旦風險發生時便能加以處理。應變回應策略 (使用應變規劃) 是規劃風險回應流程的一項工具與技巧。

contingency reserves (應急儲備) 應急儲備保留專案資金、時間、資源備用，以抵銷可能發生於專案範疇、時程、成本超支，或品質的任何無可避免威脅。

Contingency Theory (權變理論) 建立在 Y 理論行為與保健理論之上。簡言之，權變理論認為人們受到激勵要達成能力所及水準，且縱使達到能力所及水準，他們仍持續受到這項需求的激勵。

contingency time (應變時間) 見預留時間 (Reserve time)。

contingent response strategy (應變回應策略) 規劃風險回應流程的工具和技巧之一，也稱為應變規劃 (Contingency planning)。這是關乎規劃替代方案，才能在風險發生時加以處理的風險回應策略。

continuous improvement (持續改進) 無論是逐步改進，或是藉由將新構想結合到流程中，持續改進要求組織中的每個人都要留意改進品質的方法。這涉及採用衡量方法、藉由使流程可重複與系統化來改進流程、減少生產或績效的變異、減少瑕疵、改進週期時間。TQM 與六個標準差都是持續改進的例子。改善 (Kaizen，在日本就是持續改進的意思) 方法是來自日本的一項品質技巧。

contract (合約) 這是兩方或更多方之間，用來獲得產品或服務的一份具法律約束力的協議書。合約可在雙方或更多方之間建立，通常用金錢交換商品或服務。合約受到法律約束，且需要出價與接受。

contract change control system (合約變更控制系統) 描述進行合約變更所需要的流程，是控制採購流程的一項工具與技巧。

contract statement of work (SOW) (合約工作說明書) 這是包含於合約中的一份詳細簡潔的專案工作描述。此說明書可由買方或賣方撰寫。請參考工作說明書 (Statement of work)。

control accounts (CA) (控制帳戶) 控制帳戶採用實獲值績效衡量法，用來衡量像是實際成本、時程、及範疇這類的因素。WBS 的每一層都指定了控制帳戶。

control chart (管制圖) 這是規劃品質管理流程及控制品質流程的工具和技巧，用來衡量一段時間的流程結果，並以圖形形式顯示結果。管制圖衡量差異，以判定流程差異是在控制中或失去控制。

Control Communications (控制溝通) 此流程在整個專案期間，監督和控制溝通，包括評估及控制要傳達的影響訊息，以及在正確的時間，將正確的訊息，傳給正確的人。

Control costs (控制成本) 此流程用成本變更控制系統管理專案成本變更。

Control Procurements (控制採購) 此流程要監督承包商績效，並且確保達成所有合約需求。

Control Quality (控制品質) 此流程要監督工作結果，確認是否達成在品質管理計畫中所列出的品質標準。控制品質流程會判斷最終產品是否符合需求，以及是否符合在規劃流程期間定義的產品說明。

Control Risks (控制風險) 此流程在風險發生時會回應風險。風險管理計畫中會詳細說明應如何管理風險，風險回應計畫會詳細說明在實際風險事件發生時，如何實施風險回應策略。此流程會根據計畫實行風險回應。

Control schedule (控制時程) 此流程涉及記載與管理專案時程變更。

Control Scope (控制範疇) 此流程與記錄和管理專案範疇有關。任何修改已同意的 WBS 行為，都視為範疇變更。專案範疇變更需要變更專案範疇。請參見專案範疇 (Product scope)。

Control Stakeholder Engagement (控制利害關係人參與) 控制利害關係人參與是要監督你與利害關係人之間的關係，並且讓他們持續參與專案。

corrective actions (矯正行動) 你會採取矯正行動，讓預期的專案未來產出與專案管理計畫重回一致。

cost baseline (成本基準) 是專案使用完工預算實獲值管理公式時，獲得授權的專案時間階段預算。成本基準會以 S 曲線呈現。

cost management plan (成本管理計畫) 此計畫建立評估、管理，以及控制專案成本的原則和程序。這是規劃成本管理流程的產出。

cost of quality (COQ) (品質成本) 這是根據品質標準生產專案產品或服務的總成本，及 / 或要讓未符合的產品或服務符合品質需求的成本。

cost performance index (CPI) (成本績效指標) 用來計算成本績效效率的一種實獲值分析技巧： $CPI = EV / AC$ 。

cost plus award fee (CPAF) contract (成本加獎金合約) 在此合約中，賣方雖將獲得專案期間所有花費成本的補償，但獎金部分則取決於買方的單方面決定。這對賣方是風險最高的成本補償合約。

cost plus fee (CPF) (成本加費用) 成本加費用合約會補償賣方所有正當成本，並且包含以總成本百分比所計算的一筆費用。這也稱做**成本加成本百分比合約 (Cost plus percentage of cost contract, CPCC)**。

cost plus fixed fee (CPFF) (成本加固定費用) 成本加固定費用合約會支付所有正當成本給賣方，並且在合約完成時包含一筆固定費用。

cost plus incentive fee (CPIF) (成本加獎勵金) 這類合約會向買方索取與產生專案產品或服務有關的正當成本，並且包含超出合約所列績效標準的獎勵金。

cost plus percentage of cost (CPCC) (成本加成本百分比) 請見 **cost plus fee (CPF) 成本加費用**。

cost-reimbursable contract (成本補償合約) 這類型合約會向買方索取產生專案產品或服務有關的正當成本。

cost variance (CV) (成本差異) 這是判斷特定時期成本高於或低於預算的時或值分析技巧。 $CV = EV - AC$ 。

cost-benefit analysis (成本效益分析) 這會比較執行專案為公司帶來的財務利益以及實施專案的成本。

crashing (趕工) 在成本與時程間做取捨的一種時程壓縮技巧。趕工時，你可能必須從組織內部或外部增加資源至要徑任務上。

Create WBS (建立 WBS) 建立 WBS 流程即為建構工作分解結構。請見 WBS。

critical chain (關鍵鏈) 在資源限制及運用匯流緩衝後產生新要徑的結果。

critical chain method (關鍵鏈法) 此為發展時程流程的工具和技巧之一，來自於要徑法。考慮有限或受限制的資源，增加匯流緩衝至非關鍵鏈依存任務上，協助保護關鍵鏈，專案緩衝時間會被放在關鍵鏈的末端。這個技巧結合了決定論法與或然率法，設計來管理專案的不確定性。此關鍵鏈法通常會改變要徑。

critical path (CP) (要徑) 這是專案中最長的任務路徑，由零浮時活動組成。

Critical Path Method (CPM) (要徑法) 判斷專案各活動單一最早與最晚開始日，以及最早與最晚完成日，用以決定專案時程網路圖的最長路徑與專案完成日。

critical success factors (關鍵成功因素) 這是指為了完成專案，必須完成的要素。

culture shock (文化衝擊) 你在不熟悉的國外環境或文化中工作時，可能會發生的一種迷惘體驗。

cumulative cost performance index (cumulative CPI) (累計成本績效指標) 這是用於計算成本績效效率的實獲值分析技巧。累計 CPI = 累計 EV / 累計 AC。

cumulative schedule performance index (cumulative SPI) (累計時程績效指標) 這是常用的專案完工成本預測計算方法。也可以代表在衡量時間的專案累計 CPI。

D

decision models (決策模式) 這是遴選方法之一。決策模式用於檢驗不同的標準，協助針對專案遴選做出決策。請見計算方法 (Calculation methods)。

decision trees (決策樹) 此圖會顯示相互關聯的決策順序，以及選擇某項替代方案後的預期結果。此法用於品質及風險流程。

decision trees (分解) 分解交付成果為較小的組件流程。

Define Activities (定義活動) 識別生產專案產品或服務所需活動的流程。

Define Scope (定義範疇) 此規劃流程會進一步詳述專案的目標和交付成果，做為用來當作未來專案決策的專案範疇說明書。

deliverable (交付成果) 這是為了要確認專案或專案階段已完成，必須產出的獨一無二可驗證之產品、結果，或是能力。交付成果可能為有形或無形。

Delphi technique (德爾菲技巧) 識別風險流程的技巧，用於收集資訊。此法與腦力激盪相似，差別僅在參與者通常彼此不相識，並且不用出限於同一處。

dependencies (依存關係) 請見邏輯依存關係 (Logical relationships)。

design of experiments (DOE) (實驗設計) 此為識別要素或變數的統計技巧，可找出對於整體專案產出有最大影響的要件或變數。

Determine Budget (決定預算) 此流程會建立成本基準，用於在專案生命週期中衡量專案差異和績效。

Develop Project Charter (發展專案章程) 此流程會發展專案章程，並且也會指派專案經理至專案。請見專案章程 (Project charter)。

Develop Project Management Plan (發展專案管理計畫) 這是規劃流程群組的第一個流程。此流程的目的是要定義、協調，並且整合所有子專案計畫。這些子計畫可能包括：專案範疇管理計畫、時程管理計畫、成本管理計畫、品質管理計畫、流程改善計畫、人員配置管理計畫、溝通管理計畫、風險管理計畫、採購管理計畫、時程基準、成本基準，以及範疇基準。

Develop Project Team (發展專案團隊) 此流程希望能夠為團隊成員建立開放又具鼓舞性的環境，並且讓他們發展為有效率、有能力，協調性佳的團隊。

Develop Schedule (發展時程) 此流程會計算及準備專案活動的時程，這些會成為時程基準。在此流程中會判斷活動的開始和結束日期、確認活動順序和期間，並且指派資源至活動。

direct (指導) 某人強迫其他人接受他的解決辦法，為衝突解決技巧之一。也稱為強迫 Force。

Direct and Manage Project Work (引導和管理專案工作) 此流程會執行專案計畫。此時，活動已釐清、工作也已授權開始、資源已投入且指派給活動，同時已建立專案產品或服務。此流程會花去絕大部分的專案預算。

discounted cash flow (折現現金流量) 這會比較專案未來的現金流量價值與今日的現金價值，此為運用金錢的時間價值技巧。

discretionary dependencies (任意依存關係) 這是專案團隊所定義的依存關係。任意依存關係通常是流程或程序導向，也稱為**偏好邏輯 (Preferred logic)**、**軟邏輯 (Soft logic)**，或是**優先邏輯 (Preferential logic)**。

disputes (爭執) 請見爭議性變更 (Contested changes)。

E

earned value (EV) (實獲值) 是到目前為止已完成工作的進度或價值，與指派給工作組件的授權預算的比較值。

earned value management (EVM) (實獲值管理) 這是最常用的績效衡量方法。此技巧會將預期時程、成本，與範疇等專案衡量值，與衡量日的實際進度相比較。要執行實獲值分析前，必須先有三個衡量值：計畫值 (Planned value)、實際成本 (Actual cost)，以及實獲值 (Earned value)。

efficiency indicators (效率指標) 成本差異和時程差異合稱為效率指標。

enhance (強化) 規劃風險回應策略之一，用於風險可為專案帶來機會或正面影響時。這會增加風險發生的機率及/或影響。

Estimate Activity Durations (評估活動期間) 此流程會評估完成專案活動所需的工作時間。工作時間通常以小時或天數表示。大型專案可能會以週或月表示活動期間。

Estimate Activity Resources (評估活動資源) 此流程會判斷在工作包內的時程活動需要何種資源 (人力和物料)，以及各資源需要量。

estimate at completion (EAC) (完工成本估計) 這是實獲值分析技巧之一，預測完成工作組件、時程活動，或是專案時的預期總成本。

Estimate Costs (評估成本) 此流程會發展每個專案活動的成本大約值。

estimate to complete (ETC) (完工剩餘成本估計) 這是實獲值分析技巧之一，判斷完成時程活動、WBS 組件或控制帳戶、或專案還需要多少預期成本。由下而上估計法最常使用此計算。

evaluation criteria (評估標準) 這是評比與評分供應商建議書的方法。評估標準是在執行採購流程中，經由來源遴選標準發展而來的產出，也是執行採購流程的投入 (因其為來源遴選標準的一部份)。

Executing (執行) 這是第三個專案管理流程群組。執行流程群組會將專案管理計畫付諸實行，包括協調與引導專案資源以符合計畫目標。執行流程會確保計畫不偏離正軌，並且在執行專案管理計畫時，能與專案目標一致。

Expectancy Theory (期望理論) 這是激勵理論，主張正面結果的期待會產生動力。如果人們覺得某種行為可得到好報償，那他們就會以特定方式表現行為。期待的力量會促使行為發生。

expected monetary value (EMV) (期望貨幣值) EMV 是計算決策期望影響的一種統計技巧。這是執行定量風險分析的模型技巧，也是此流程的工具和技巧之一。

expected value (期望值) 運用活動期間的三點估計值（最可能、悲觀與樂觀），並且使用三角分佈公式（簡單平均）或貝塔分佈公式（PERT）找出這些估計值的加權平均。

expert judgment (專家判斷) 專家判斷是數個流程的工具和技巧。專家判斷仰賴受過訓練、擁有特定知識，或是技能的數人或數個團體，為你要評估的投入提供相關意見。

exploit (利用) 規劃風險回應策略之一，用於風險可為專案帶來機會時。這與確保風險發生有關。

external dependencies (外部依存關係) 這些是專案外部的依存關係。請見邏輯關係 (Logical relationships)。

extinction (消滅) 專案結束的一種類型。此時專案工作已完成，且利害關係人也已接受。

F

facilitation techniques (促進技術) 數個流程的工具和技巧之一，用於達成共識。腦力激盪為促進技術之一。

failure costs (失敗成本) 失敗成本是在產品或服務不符合規格時，發生的不合格成本。失敗成本有兩種：內部失敗成本和外部失敗成本。失敗成本也稱為不良品質成本。

fait accompli (既成事實) 在合約協商期間使用的手段。當一方試圖說服另一方，並且開始討論沒有問題的特定合約條款時。這是種分心技巧，因為運用既成事實手段的這一方，蓄意避免協商某個議題，同時宣稱已無法更改議題。

fallback plan (備用計畫) 通常會為高影響性風險，或是識別出的策略可能不夠有效的風險發展備用計畫。備用計畫不是應變計畫。

fast tracking (快速追趕) 時程壓縮技巧之一。同時開始原先排定要接續開始的兩項任務。活動重疊期間可為整個活動期間或是部分活動期間。應用於要徑時，可以縮短時程期間。

feasibility study (可行性研究) 執行可行性研究能判斷專案是否為可實行專案、專案成功的機率，以及專案產品的存活能力。

firm fixed-price contract (FFP) (確定的固定價格合約) 此類型合約依據買賣雙方議定之明確定義交付成果來訂定提供商品或服務的特定固定價格。在此類型合約中，賣方要承擔最大的風險。

fishbone diagram (魚骨圖) 顯示問題結果與原因之間的關係。這張圖也稱為因果圖或石川圖。

fitness for use (適用) 約瑟夫·朱蘭提出的理論，代表要符合或超出利害關係人與顧客期望。

fixed-price contracts (固定價格合約) 固定價格合約會為產品或服務設定一個明確的固定價格，這可能會包含達成或超過合約交付成果期望的獎勵金。

fixed-price incentive fee (FPIF) contract (固定價格加獎勵金合約) 這種合約會為產品或服務設定一個明確的固定價格（就像固定價格合約一樣），同時包含達成或超過合約交付成果期望的額外獎勵金。

fixed-price with economic price adjustment (FP-EPA) (固定價格加經濟價格調整合約) 此類合約會為產品或服務設定一個明確的固定價格，並且包含可靠的金融指標調整數據。當合約時間長達數年，就會使用 FP-EPA 合約。

float (浮時) 專案現有的時程彈性時間量。請見自由浮時 (Free float) 和總浮時 (Total float)。

float time (浮時) 見 Float 浮時。

force (強迫) 衝突解決技巧之一，一方強迫其他方接受某個解決方案，也稱為指導。

force majeure (不可抗力) 通常會在規劃風險管理的範疇外，並且需要災難復原技巧。不可抗力包括像地震、隕石、火山、洪水、民眾暴動、恐怖主義等等。

forecasting (預測) 預測會檢視目前專案的實際績效資料，並且根據資料來推測未來的專案績效。EAC 和 ETC 為績效公式。

formal acceptance and closure (正式驗收與結案) 在此流程中會提供賣方正式通知，通常是書面格式，告訴他們合約已完成。這是組織正式驗收賣方專案產品及結束合約的方法。這是結案作業及結束採購流程的要素。

forward pass (前推推算) 用於 CPM，判斷活動最早開始日期和最早結束日期。

free float (FF) (自由浮時) 這是在不延遲後續任務最早開始日期的情況下，某項任務可延遲開始的時間。

functional organization (功能性組織) 組織結構形式之一。功能性組織是有階層式報告結構的傳統組織。在這種組織中，功能部門經理一般擁有較專案經理更多的職權。

G

Gantt charts (甘特圖) 這是用來表示時程活動的方法。圖中可顯示活動順序、活動開始和結束日期、資源指派、活動依存關係，以及要徑。

GERT (圖形評核術) 圖形評核術是時程繪圖法，容許條件、分支，以及迴圈。

H

hammocks (小丘) 這是專案時程網路圖上，做為彙整性活動顯示的彙總層級活動或聚合性活動。

handoffs (遞交) 此流程會結束某個專案生命週期階段，並且開始下一階段。

hard dependencies (硬依存關係) 請見強制依存關係 (Mandatory dependencies)。

hard logic (硬邏輯) 請見強制依存關係 (Mandatory dependencies)。

historical information (歷史資訊) 這是數個規劃流程之組織流程資產投入，這是指運用過去專案以及與績效有關的資訊或記錄做為現有專案參考。

Hygiene Theory (保健理論) 佛德瑞克·赫茲伯格所發展出的理論。也稱作激勵-保健理論 (Motivation-Hygiene Theory)。保健因素及激勵因子對激勵有貢獻。保健因素防止不滿意。

I

Identify Risks (識別風險) 此流程識別潛在的專案風險，並且記錄其特性。

Identify Stakeholders (識別利害關係人) 識別利害關係人流程會識別利害關係人，並且記錄所有專案的利害關係人，包括他們的利益、影響，以及對專案可能造成的負面影響。利害關係人的相關資訊會記錄在利害關係人登記簿中。

impact (影響) 風險事件加諸於專案的損害或機會量。

impact scale (影響等級) 使用基數值或實際數值，指派潛在風險影響的等級，說明風險影響的嚴重性。

independent estimates (獨立估價) 此流程會比較供應商建議書的成本，與外部來源或其他供應商價格，來判斷估價是否合理。這是執行採購流程的工具和技巧之一。

influence diagramming (影響圖) 識別風險流程中所提及的繪圖技巧。影響圖顯示專案變數之間的因果影響、事件的時間或時間順序，以及其他的專案變數與其產出之間的關係。

information management systems (資訊管理系統) 這是管理專案溝通、控制溝通，以及控制利害關係人參與等流程之工具和技巧。此工具和技巧與發佈專案資訊給專案團隊或利害關係人有關。

Initiating (啟動) 第一個專案管理流程群組，通常也是專案生命週期的第一個階段。此流程群組承認專案開始，或是進行中專案的下一階段開始。

inspection (檢驗) 這是驗證範疇及控制品質流程的工具和技巧，此技巧通常會實際查看、測量，或是測試結果，判斷是否符合需求或品質標準。

integration (整合) 專案結束類型之一。當指派給專案的資金或人力資源被移走或重新指派到組織的其他地方時發生。

internal dependencies (內部依存關係) 依存關係的一種，也是排序活動流程的工具和技巧之一。此依存關係存在於組織或專案之中。

internal rate of return (IRR) (內部報酬率) 當現金流入的現值等於原始投資時的貼現率。IRR 較高的專案一般來說會優於 IRR 較低的專案。IRR 會假設流入的現金會以 IRR 值進行再投資。

interviews (面談) 與其他專案經理、主題專家、利害關係人、顧客、管理團隊、專案團隊成員，以及使用者一起進行的問答式會議。通常，這些人都會具有與當前專案相似的專案經驗，或是擁有專門知識或產業專業。

Ishikawa diagram (石川圖) 顯示問題結果與原因之間的關係。這張圖也稱為因果圖或魚骨圖。

iterative (重複/迭代) 這是指重複的流程。由於變更請求、變更回應、矯正行動等事項，可能會在專案生命週期中重複五大流程群組。

K

Kaizen approach (改善方法) 來自日本的品質成本技巧。使用這種技巧時，所有專案團隊成員和專案經理都應該持續留意品質改善的機會。日語的 **Kaizen** 是指持續改進 (**Continuous improvement**)。

L

lags (延遲) 在兩項活動之間，延誤後續活動開始的時間情況，稱為延遲。這會需要將時間加到排程活動的開始日期或完成日期。

leaders (領導者) 領導者揭露願景、取得策略目標共識、確立方向，並且鼓舞與激勵其他人。

leads (提前) 加速開始後續活動，並將時間從相依存活動的開始日或完成日中扣除。

lessons learned (習得教訓) 這些是在專案進行期間所收集的資訊組成的文件，可用來使組織目前專案、未來專案或其他專案受益。習得教訓應製成文件，並且可包含正面與負面教訓。

lines of communication (溝通途徑) 一群參與者之間的溝通管道總量。公式為 $n(n - 1) / 2$ 。

logical relationships (邏輯關係) 這些是兩個專案活動間的依存關係，其中一項活動必須在另一項活動開始前先開始或結束某事，另一項活動才能開始或結束某事。邏輯關係也可能存在活動或里程碑之間。此關係也稱為**優先關係 (Precedence relationships)**。有四種依存關係或邏輯關係：**完成到開始 (Finish-to-Start, FS)**、**開始到完成 (Start-to-finish, SF)**、**完成到完成 (Finish-to-finish, FF)**、**開始到開始 (Start-to-start, SS)**。

lump-sum contracts (一次付清合約) 請見確定的固定價格合約 (**Firm fixed-price contract**)。

M

make-or-buy analysis (自製或外購分析) 這是規劃採購管理流程的工具和技巧，用來判斷組織外購或自製產品或服務，哪種方法最具成本效益。自製或外購分析可包含產能問題、技能、可用性、商業機密...等。

make-or-buy decision (自製或外購決策) 此為規劃採購管理的工具和技巧，這可判斷自製或外購專案所需產品及服務，哪種方法最具成本效益。這也包括租用或購買決策。

Manage Communications (管理溝通) 此流程包含收集、建立、儲存、發佈、取得，以及處理專案溝通，並且要及時提供利害關係人專案資訊。這可以經由狀態報告、專案會議、檢討會議、電子郵件等手段達成。溝通管理計畫會在此流程付諸實行。

Manage Project Team (管理專案團隊) 管理專案團隊是要追蹤及報告個別團隊成員之績效，並且準備績效表揚。

Manage Stakeholder Engagement (管理利害關係人參與) 管理利害關係人參與是要藉由管理和他們之間的溝通滿足利害關係人的需要、解決問題，並且經由實施變更請求改善專案績效。

managers (經理人) 經理人聚焦於結果，並且關心是否能依照要求完成工作。

mandatory dependencies (強制依存關係) 此種依存關係由工作的本質規定執行活動的順序，也稱為**硬邏輯 (Hard logic)** 或**硬依存關係 (Hard dependencies)**。請見邏輯關係 (Logical relationships)。

Maslow's Hierarchy of Needs (馬斯洛的需求層次理論) 此激勵理論認為人類有五種層次的需求：基本生理需求、安全與保安需求、社交需求、自尊需求、自我實現。

mathematical models (數學模型) 數學模型也稱為**限制最佳化方法 (Constrained optimization methods)**，專案遴選方法的類別之一。這些都是複雜的數學公式，使用線性、動態、整數、非線性，及/或多目標規劃的演算法，換句話說，就是使用一組特定的步驟來解析某個特定的問題。

matrix organization (矩陣式組織) 組織結構的一種。在矩陣式組織中的員工會對一位功能部門經理，以及至少一位專案經理報告。功能部門經理將成員指派至專案，並且擔負行政職責，專案經理會將專案相關任務指派給團隊成員進行專案。

milestone (里程碑) 專案中用來衡量專案進度的主要交付成果或關鍵事件。

milestone chart (里程碑圖) 顯示里程碑開始及/或完成日期的專案時程資訊展示方法。

mitigate (減輕) 針對負面風險或威脅的策略，也是規劃風險回應流程的工具和技巧之一。減輕可以減少風險事件發生的機率及/或將風險影響降至可接受的程度。

Monitor and Control Project Work (監督及控制專案工作) 監督及控制專案工作與監督所有啟動、規劃、執行，以及結束流程群組中之流程有關。收集資料、衡量結果，以及報告績效資訊，都是此流程中會執行的活動。

Monitoring and Controlling (監督及控制) 第四個專案管理流程群組。此流程群組會收集績效衡量值，並加以分析，判斷專案是否與專案計畫一致。必要時會採取矯正行動，讓專案活動重回專案計畫正軌。

Monte Carlo analysis (蒙地卡羅分析) 此為執行定量風險分析，以及發展時程流程中的模擬技巧。蒙地卡羅分析通常會模擬多次時程與成本變數，以計算出可能的成本或期間結果之分布。

motivational theories (激勵理論) 解釋人們為何會這樣做，以及應如何影響他們以特定方法行事，從而得到想要的結果。

Motivation-Hygiene Theory (激勵-保健理論) 請見保健理論 (Hygiene Theory)。

N

net present value (NPV) (淨現值) 使用折現現金流量技巧，評估現金流量。將每階段預期的流入收益，換算成當前的現金價值後，再加總成為現金流入的總現值，扣除掉原始投資額即為淨現值。這項方法假設現金流入會以資金成本方式再投資入專案中。為一類似於折現現金流量的計算方法。

Nominal Group Technique (名義團體技巧) 資訊收集技巧的一種，類似腦力激盪，用於識別風險和收集需求流程。

O

objectives (目的) 描述專案可能產生的結果及 / 或產品或服務。這是用來衡量專案成功的可量化標準，所有專案工作都導向完成專案目的。目的應該要使用特定、可衡量、正確、實際，同時有時間限制的具體術語描述。

operational definition (操作型定義) 這又稱為品質指標，說明要衡量甚麼，以及如何在控制品質流程中進行衡量。

operations (日常作業) 日常業務通常為產生相同結果之重複性流程的持續性功能。沒有開始與結束日期。

ordinal scale (序數等級) 這些是排出順序的值，如高、中，或低。在執行定性風險分析流程中提及。

organization breakdown structure (OBS) (組織分解結構) 這會讓 WBS 要件與負責完成工作的組織單位產生關聯性。

organizational process assets (組織流程資產) 這是許多流程的投入，組織流程資產通常包括執行工作的組織政策、指南、流程、程序、計畫、方法，以及標準，這也包含了專案工作。組織流程資產可分為兩個類別：流程和程序，以及企業知識庫。

P

parametric estimating (參數估計法) 將工作量乘以一個比率的定量式估計法。

Pareto diagram (柏拉圖) 七種基本品質工具之一，也是規劃品質管理流程及控制品質流程的工具和技巧之一。根據發生頻率，排列出重要的要素如延遲、成本、或是瑕疵，並且以圖型顯示。

passive acceptance (被動接受) 沒有進行規避、轉嫁，或是減輕負面風險的計畫，也沒有進行分享、利用，或是強化正面風險的策略。萬一風險事件發生，就接受風險事件的後果。

payback period (還本期) 指公司收回產生專案產品或服務之成本，所需花費的時間長度。

payment system (付款系統) 這是控制採購流程的工具和技巧之一，用於根據賣方發票之投入進行付款。

Perform Integrated Change Control (執行整合變更控制) 此流程會影響造成影響的項目、判斷需要變更或是已發生變更的項目，以及管理變更。所有與變更控制相關的流程，都會與之整合。

Perform Qualitative Risk Analysis (執行定性風險分析) 此流程判斷已識別出的風險會對專案目的產生什麼影響，以及這些風險發生的機率。此流程也依風險對專案目的影響，來按優先順序將風險分等級。

Perform Quality Assurance (執行品質保證) 此流程執行有系統的品質活動，以及使用品質稽核決定該用哪些流程來達成專案要求，同時，保證有效率又有效地執行流程。

Perform Quantitative Risk Analysis (執行定量風險分析) 流程會評估在執行定性風險分析流程期間已排列出優先順序之風險對專案目標的影響。

performance measurement baselines (績效衡量基準) 範疇基準、時程基準，以及成本績效基準合稱為績效衡量基準。

performance review (績效檢討) 績效檢討會檢視時程活動、工作包，或是成本帳戶狀態，及其至今的進度。與績效檢討有關的三種分析法為：差異分析、趨勢分析，以及實獲值技巧。

Plan Communications Management (規劃溝通管理) 此流程會藉由定義需要哪種類型的資訊、溝通資訊用的格式、何時發佈資訊，以及誰應準備資訊等事項，決定利害關係人的溝通需求。

Plan Cost Management (規劃成本管理) 此流程主要目的是要產出成本管理計畫。請見成本管理計畫 (Cost management plan)。

Plan Human Resource Management (規劃人力資源管理) 此流程會記錄個人或群組對於不同專案要素的責任，以及記錄各報告關係。

Plan Procurement Management (規劃採購管理) 此流程會識別要從組織外部採購的產品或服務、要求的品質，以及需要在何時採購。這也包括了識別專案團隊可達成之專案需要。

Plan Quality Management (規劃品質管理) 此流程要確認目前專案之品質標準，並且發展出可以符合及滿足這些標準的計畫。

Plan Risk Management (規劃風險管理) 此流程判斷如何管理專案風險。

Plan Risk Responses (規劃風險回應) 此流程定義要採取哪些步驟降低威脅及利用機會，並且指派部門或團隊成員負責執行在此流程發展出的風險回應計畫。

Plan Schedule Management (規劃時程管理) 此流程描述如何發展、執行、控制專案時程，並且如何要將變更整合進專案時程。根據《PMBOK[®]指南》，此流程的主要優點是記錄在此流程中運用的工具和技巧，以及流程。

Plan Scope Management (規劃範疇管理) 此流程的目的是要產生範疇管理計畫，以及需求管理計畫。

Plan Stakeholder Management (規劃利害關係人管理) 此流程著重於有效地讓利害關係人參與專案、瞭解他們的需要和利益、瞭解他們會為專案帶來哪些好處及壞處，以及專案對他們有何影響。

planned value (PV) (計畫值) 特定時期已編列預算之活動的工作成本。

Planning (規劃) 第二個專案管理流程群組，規劃流程群組包含制定與修訂專案目標及目的，並且產生用以達成專案保證要滿足之目標的專案管理計畫。規劃也包含判斷替代的行動方針，並從當中挑選出最好的方法來生產專案目標。規劃流程群組會決定專案需求及識別利害關係人。

PMI® Code of Ethics and Professional Conduct (PMI® 專業倫理與行為規範) 由 PMI® 所建立之個人和專業行為規範，所有通過 PMP® 認證的人員，皆被期望要遵守其標準。

politics (權術) 用來影響人們做事的一種技巧。權術可能有不同利益的所有人合作，即使在衝突或無秩序狀態中也可達成目的。

portfolio (專案組合) 符合特定商業目標或目的之專案或專案群的組合。

portfolio management (專案組合管理) 這是專案群與專案組合的管理，符合並且最大化企業策略目的。專案組合管理監督執行中的專案、確保有效率地運用資源，並且根據專案組合的策略目的，評估專案與潛在專案的價值。

power (權力) 用來影響他人做事的技巧之一。權力會讓人們去做自己原本不願意去做的事，改變心意和事件狀態，並且影響結果。

preassignment (事先指派) 這是獲得專案團隊流程的工具和技巧之一，當專案公開競標，並且承諾特定團隊成員將成為提案之一部分時發生，或是得到內部團隊成員之承諾，並被指派成為專案的條件之一時發生。

precedence diagramming method (PDM) (順序圖示法) 將活動擺在節點上的網路圖繪製法，使用箭號連接具有依存關係的活動。這也稱為節點圖示法。

precedence relationships (優先關係) 請見邏輯關係 (Logical relationships)。

preferential logic (優先邏輯) 請見任意依存關係 (Discretionary dependencies)。

preferred logic (偏好邏輯) 請見任意依存關係 (Discretionary dependencies)。

prevention (預防) 避免錯誤發生在流程之中。這是品質考量。

prevention costs (預防成本) 產生沒有瑕疵的產品以滿足顧客需求的相關成本。

preventive action (預防行動) 通常在監督及控制流程中發生的變更要求。實施預防行動，可減少負面風險事件的發生率。應變計畫與風險回應皆為預防行動。這是引導與管理專案工作流程中，核准的變更請求之投入。

probability (機率) 風險事件發生的可能性。

probability and impact matrix (機率與影響矩陣) 依照機率和影響評分，排出優先順序，協助你判斷哪些風險需要詳細的風險回應計畫。這會在規劃風險管理流程中定義，並且包含在風險管理計畫中。在執行定性風險分析流程中會使用這個矩陣，將整體風險評比指派給每個已識別出的專案風險。機率與影響

矩陣的結果為某種分類，通常以高、中、低表示。高風險為紅色警戒、中度風險為黃色警戒，低風險為綠色警戒。

problem solve (問題解決) 衝突解決技巧之一，也稱為合作，討論各種不同的觀點，並從各種面項檢驗問題。正確執行此技巧時，合作或問題解決可達成真正的共識與承諾。這是贏-贏技巧，也是專案經理最常使用的衝突解決技巧。

process analysis (流程分析) 流程分析是執行品質保證的工具和技巧之一。這會從組織與技術觀點探討流程改善。流程分析步驟會記錄於流程改善計畫之中，並且檢視專案執行時所遇到的問題、專案限制，以及在流程運作期間識別出的無效率或無效流程。

process improvement plan (流程改善計畫) 流程改善計畫著重於找出流程或活動的無效率之處，並將其消除。這是規劃品質管理流程的產出，會在執行品質保證流程中實施。

procurement audits (採購稽核) 這是結束採購流程的工具和技巧之一，會檢驗採購流程，判斷其效率。採購稽核於規劃採購管理流程、執行採購流程，以及控制採購流程中執行。

procurement documents (採購文件) 在規劃採購管理流程中準備採購文件，用於徵求賣方與供應商針對專案採購需求投標。這些文件也可能稱為建議書徵求說明書 (Request For Proposal, RFP)、資訊徵求說明書 (Request For Information, RFI)、邀標書 (Invitation For Bid, IFB)、報價邀約 (Request For Quotation, RFQ)。

procurement file (採購檔案) 這是所有合約記錄和輔助文件的檔案。此為結束採購流程產出的組織流程資產之一部份。

procurement management plan (採購管理計畫) 此計畫詳細說明整個專案期間應如何管理採購流程，同時也包含使用的合約類型、專案團隊職權，以及何處可找到標準採購文件。

procurement negotiation (採購協商) 當各方討論合約或採購文件的項目，並且達成協議時，就是採購協商。這是執行採購流程的工具和技巧之一。

procurement statement of work (採購工作說明書) 請見工作說明書 (Statement of work)。

product analysis (產品分析) 專案產品的詳細說明，可能包括進行價值分析、功能分析、品質功能部署、產品分解分析、系統工程技術、價值工程，以及功能部署技術，以進一步確定和瞭解的專案產品或服務。這是定義範疇流程的工具和技巧之一。

product description (產品描述) 請見產品範疇描述 (Product scope description)。

product scope (產品範疇) 請見產品範疇描述 (Product scope description)。

product scope description (產品範疇描述) 說明產品功能，並且說明最終產品的特性。

product verification (產品驗證) 判斷是否已精確符合及滿足合約中的工作描述。這是結束採購流程的目的之一。

program (專案群) 一起進行管理之相關專案，以達成效益最大化。如果分開管理專案則無法達成此優勢。

Program Evaluation and Review Technique (PERT) (計畫評核術) 使用要徑任務的期望值或加權平均值計算。並使用最可能、悲觀、樂觀這三個評估值決定專案期程。PERT的公式為： $\text{樂觀} + \text{悲觀} + (4 \times \text{最可能}) / 6$ 。PERT用於估計高度不確定的活動期間。

program management (專案群管理) 集中管理一群相關專案與日常作業工作，以獲取效益，並且實施在個別管理專案與日常作業工作時無法達成的控制措施，從而達成專案群的策略目的。

progressive elaboration (逐步完善) 這是逐步檢視，並且完善專案產品特性的過程。管理流程也可藉此步驟逐步完善。

project (專案) 專案本質是暫時的，具有特定開始與結束日期，會產生獨一無二的產品、服務或結果，會在達成專案目標與目的後完成。

project-based organization (PBO) (基於專案的組織) PBO是暫時性的組織結構，專為執行專案工作而成立。PBO可能出現在功能性組織、矩陣式組織，或專案化組織等任何一種組織結構中。

project calendars (專案行事曆) 專案行事曆用於發展時程流程。這會定義組織關於休假、輪班的工作行事曆。

project charter (專案章程) 正式的書面文件，認可專案開始進行。專案贊助者必須簽署此份文件，並授與專案經理權限，指派組織資源以完成專案工作。

Project Communications Management Knowledge Area (專案溝通管理知識領域) 專案溝通管理要確保適當和及時的溝通，包含下列流程：規劃溝通管理、管理溝通，以及控制溝通。

Project Cost Management Knowledge Area (專案成本管理知識領域) 專案成本管理要確保適當地規劃成本、預算，並且進行控制。包含流程如下：規劃成本管理、評估成本、決定預算，以及控制成本。

project exclusions (專案排除) 這是指在專案範疇說明書中記錄不屬於專案交付成果或工作的事項。

Project Human Resource Management Knowledge Area (專案人力資源管理知識領域) 專案人力資源管理要確保有效運用人力資源，包含流程如下：規劃人力資源管理、獲得專案團隊、發展專案團隊，以及管理專案團隊。

Project Integration Management Knowledge Area (專案整合管理知識領域) 專案整合管理包括協調專案的所有面向，流程有：發展專案章程、發展專案管理計畫、引導及管理專案工作、監督及控制專案工作、執行整合變更控制，以及結案作業。

project life cycle (專案生命週期) 這是以連續順序從專案開始到結束的專案階段分組。

project management (專案管理) 藉由技能、知識，以及專案管理工具和技巧達成專案需求的啟動、規劃、執行、監督、控制，以及結束專案流程。

project management information system (PMIS) (專案管理資訊系統) PMIS 是數個流程中的企業環境因素投入之一部分。這是自動化或手動系統，用於記錄專案管理計畫及其子計畫、促進意見回饋流程，並且修訂文件。

Project Management Knowledge Areas (專案管理知識領域) 集合相關流程的 10 大專案管理知識領域，包括：專案整合管理 (Project Integration Management)、專案範疇管理 (Project Scope Management)、專案時間管理 (Project Time Management)、專案成本管理 (Project Cost Management)、專案品質管理 (Project Quality Management)、專案人力資源管理 (Project Human Resource Management)、專案溝通管理 (Project Communications Management)、專案風險管理 (Project Risk Management)、專案採購管理 (Project Procurement Management)、專案利害關係人管理 (Project Stakeholder Management)。

project management office (PMO) (專案管理辦公室) 組織所建立之辦公室，目的在於建立與維護用於全組織的專案管理方法程序與標準。

project management plan (專案管理計畫) 此計畫定義如何執行專案、如何監督及控制專案，以及如何結束專案，同時也記錄了規劃流程群組的產出。專案的規模和複雜度會決定此計畫中要記錄的詳細資訊多寡。這也包含了各式各

樣來自規劃流程群組的文件，這些文件構成專案是什麼、專案將會交付什麼，及如何管理所有流程之文件或文件組。專案計畫在專案期中，會是專案執行與控制流程群組的指導原則。用以追蹤與衡量專案績效，及做出專案的未來決策。同時也是面對利害關係人、團隊成員、及經營管理團隊時的溝通與資訊工具。

project manager (專案經理) 負責應用技能、知識、專案管理工具與技巧於專案活動，以成功完成專案目的的人。

project presentations (專案簡報) 此為組織流程資產更新的一部份，也是管理溝通流程的產出。此項目包含向利害關係人及其他恰當的人員簡報專案資訊。

Project Procurement Management Knowledge Area (專案採購管理知識領域) 專案採購管理著重於監督採購及合約。其中包含之流程有：規劃採購管理、執行採購、控制採購，以及結束採購。

Project Quality Management Knowledge Area (專案品質管理知識領域) 專案品質管理要確保滿足專案需求的品質，包含流程有：規劃品質管理、執行品質保證，以及控制品質。

project records (專案記錄) 與專案有關的所有資訊，包括專案報告、備忘錄、專案時程、專案計畫和其他文件。這是管理溝通流程的組織流程資產更新產出的一部份。

project reports (專案報告) 這是管理溝通流程的組織流程資產更新產出之要素，包含專案狀態報告和專案會議記錄等專案資訊。

Project Risk Management Knowledge Area (專案風險管理知識領域) 專案風險管理著重於識別風險、規劃可能影響專案之風險回應計畫，包含流程有：規劃風險管理、識別風險、執行定性風險分析、執行定量風險分析、規劃風險回應，以及控制風險。

project schedule (專案時程) 決定專案活動的開始及結束日期，並指派資源給活動。

project scope (專案範疇) 說明產生專案產品或服務所需之工作。這包括說明產品或服務功能的產品需求。

Project Scope Management Knowledge Area (專案範疇管理知識領域) 專案範疇管理著重於專案工作，並且僅著重於完成專案所需工作，包含流程：規劃範疇管理、收集需求、定義範疇、建立 WBS、驗證範疇，以及控制範疇。

project scope statement (專案範疇說明書) 專案範疇說明書記錄專案目標、交付成果，以及需求，這會做為專案未來決策的基礎。這也包括下列要素：產品範疇說明、專案界限、產品驗收標準、交付成果、限制、假設，以及何者超出專案範疇。專案範疇說明書是定義範疇流程的產出。

project sponsor (專案贊助者) 通常為組織中有權指派資源，並且做出專案相關決策的人，也是專案的利害關係人。專案贊助者通常是個決策者，並且也是你回報狀況路徑中的一人。

Project Stakeholder Management Knowledge Area (專案利害關係人管理知識領域) 專案利害關係人管理知識領域著重於識別所有與專案相關的利害關係人，利害關係人可能在組織內部或外部。

project statement of work (SOW) (專案工作說明書) 說明專案要完成的產品或服務。此為數個流程的投入。請見合約工作說明書 (Contract statement of work)。

Project Time Management Knowledge Area (專案時間管理知識領域) 專案時間管理知識領域包含評估專案計畫活動之活動期間、發展專案時程，以及監督和控制時程差異。包含在內的流程為：規劃時程管理、定義活動、排序活動、評估活動資源、評估活動期間、發展時程，以及控制時程。

projectized organization (專案化組織) 組織結構的一種類型，其焦點為專案。專案經理在此結構中擁有最大的權限。有時，人力資源部門或會計部門等輔助單位，可能會向專案經理報告。專案經理負責做出專案決策，以及取得和指派資源。

Q

qualified sellers lists (合格賣方清單) 合格賣方清單會列出組織已事先核准或預審合格，可提供合約服務或供應品與材料的賣方。合格賣方清單是執行採購流程的選擇賣方產出之一部份。

quality audits (品質稽核) 由受過訓練的稽核員，或第三方檢閱人所執行的獨立檢閱。品質稽核的目的是要識別出專案使用的無效及無效率活動或流程。這些稽核可能也會檢驗與揭露無效率的流程與程序，以及未恪守組織規範的流程。

quality management plan (品質管理計畫) 說明專案管理團隊如何執行品質政策。

quality metric (品質指標) 請見操作型定義 (Operational definition)。

R

RACI chart (RACI 表) 責任指派矩陣的一種。說明任務所需資源以及在任務中所扮演之責任角色。使用以下定義：責任、應負責任、顧問，以及告知。此為規劃人力資源管理流程中的工具和技巧之一，屬於組織圖和職位說明。

recognition and rewards (表揚與獎賞) 這是發展專案團隊流程的工具和技巧之一，表揚與獎賞系統用正式方法表揚與提倡想要的行為，且由經營管理團隊及專案經理實施。

reconcile (和解) 衝突解決技巧之一，也稱為妥協 (Compromise)。這是衝突中的每一方都放棄某些事而達成協議。

records management system (記錄管理系統) 記錄管理系統是控制採購流程的工具和技巧之一。不僅與文件相關，這也和政策、控制功能，以及用來管理專案文件及合約文件的專案管理資訊系統自動化工具相關。記錄管理系統是專案管理資訊系統的一部份。

regulation (規章) 規章為具有強制性，且通常由政府或機關團體推行。

requirements (需求) 為了滿足專案需要，必須達成的目標或交付成果規格。需求也會說明為了要滿足合約、規格、標準，或其他專案文件（這通常是指範疇說明書），必須生產的結果或產出。需求會將專案贊助者與利害關係人「想要」、「需要」，以及「期望」量化，並且排出優先順序。

requirements management plan (需求管理計畫) 此計畫為規劃範疇管理流程產出，說明在專案期間應如何分析、記錄、追蹤、報告，及管理需求。

reserve time (預留時間) 增加部分時間（總時數或工作期的百分比）到某活動，用來處理時程風險。

residual risk (剩餘風險) 實施風險回應策略後剩下的風險。

resource-based method (資源基礎法) 請見資源撫平 (Resource leveling)。

resource breakdown structure (RBS) (資源分解結構) 按照需要的資源類型分解專案工作的資源階層圖。

resource calendars (資源行事曆) 評估活動資源流程、評估活動期間，以及發展時程流程的投入。資源行事曆是指特定資源或特定類別資源，及其人員或團體的可用性。資源行事曆是獲得專案團隊流程和執行採購流程的產出。

resource leveling (資源撫平) 這是資源最佳化技巧之一，也稱為資源基礎法 (Resource-based method)，在資源被過度分配時使用。簡而言之，資源撫平嘗試要平衡資源的指派，在不讓個別資源超載的情況下完成任務。執行資源

撫平的方式有延遲某個任務的開始日期，以符合關鍵團隊成員的可用性，或是調整資源指派，將任務多多指派給負載較低的團隊成員。資源撫平通常會改變要徑。

resource smoothing (資源平整) 這是資源最佳化技巧之一，可在不改變要徑或專案結束日期的前提下，在活動浮時內修改活動，符合資源可用性。此法用於不可或不應該變更要徑的狀況中。

resources (資源) 資源包括完成專案工作所需之人力、設備，以及物料。

responsibility assignment matrix (RAM) (責任指派矩陣) RAM 將角色和責任與 WBS 要件連結在一起，藉以保證每個要件皆有資源。

reverse resource allocation scheduling (倒推式資源分配排程) 此資源撫平技巧用在專案特定時間點需要關鍵資源，且該資源是唯一的資源，或唯一可執行這些活動的資源時。此技巧需要以反向順序排程資源，也就是從專案結束日期開始排程，而非從開始日期排程，以便在正確時間點指派關鍵資源。

revisions (修訂) 調整經核准的時程開始與結束日期，使活動與經核准的變更及/或矯正行動一致。也稱為時程更新 (Schedule updates)。

rework (重工) 當品質活動結果不合標準或品質要求時，所進行之矯正瑕疵的行動。這可能會增加專案時程。

risk appetite (風險偏好) 是利害關係人願意接受不確定性，以換取潛在正面風險影響的程度。

risk attitude (風險態度) 組織及/或利害關係人的風險偏好、風險容忍度，以及風險臨界值的組合。

risk breakdown structure (RBS) (風險分解結構) RBS 是圖形化方法，顯示風險類別及其子類別。RBS 是風險管理計畫的要素。

risk categories (風險類別) 有系統地識別風險，並且提供瞭解的基礎。藉由提供每位參與者共通語言或描述風險的基礎，風險類別可協助改善識別風險流程。風險類別是風險管理計畫的要素。

risk management plan (風險管理計畫) 說明在整個專案期間如何定義、監督，與控制風險。風險管理計畫是專案管理計畫的子計畫，也是規劃風險管理流程的唯一產出。

risk register (風險登記簿) 識別風險流程的產出，包含了已識別的風險清單。更新風險登記簿或成為所有剩餘風險流程的產出。

risk thresholds (風險臨界值) 是組織願意在不確定性或影響中繼續作業的衡量值或程度。

risk tolerance (風險容忍度) 因即將獲得的效益大於可能的損失，而使利害關係人對冒險感到自在的平衡點。當成本或影響過大，高於可能帶來的效益時，他們就會避免冒險。

rolling wave planning (滾動式規劃) 按照工作預定日期，逐步分解 WBS 中的交付成果、專案階段，或子專案為不同層的流程。近期的工作應較未來的工作有更詳盡的說明。

root cause analysis (根本原因分析) 資訊收集技巧之一，用於識別風險流程，這會挖掘的比風險本身更深，並看出風險的起因。

Rule of 7 (七次法則) 用在管制圖上的方式，用來判斷流程是否在控制中。

S

scatter diagrams (散佈圖) 七項基本品質工具之一，也是規劃品質管理流程和控制品質流程的工具和技巧。散佈圖使用兩個變數：一個稱為自變數，此為投入；另一個稱為因變數，此為產出，以圖上的點顯示兩個要素間的關係。也稱為關聯圖 (Correlation charts)

schedule baseline (時程基準) 經核准的專案時程會做為時程基準，用於執行和監督及控制流程群組，衡量專案時程。

schedule change control system (時程變更控制系統) 定義如何對時程進行變更及管理。這會追蹤和記錄變更請求、說明實施時程變更時要遵循的程序，以及詳細列出核准時程變更所需的授權層級。

schedule compression (時程壓縮) 用來縮短專案時程而不變更專案範疇的數學分析形式。壓縮只是比預估更快地縮短完成所有活動的專案時程。趕工和快速追趕及為時程壓縮法。

schedule management plan (時程管理計畫) 說明如何發展、監督、控制，以及變更專案時程。

schedule network analysis (時程網路分析) 這是發展時程的技巧，可以建立專案時程。這使用時程模型及其他分析技巧如要徑和關鍵鏈法、假設性分析，以及資源撫平 (皆為此流程的其他工具和技巧)，協助算出這些日期和專案時程。

schedule performance index (SPI) (時程績效指標) 計算時程績效效率的績效指標： $SPI = EV / PV$ 。

schedule updates (時程更新) 這是控制時程流程的產出，包含調整活動及日期，以符合核準的變更及/或矯正行動。

schedule variance (SV) (時程差異) 實獲值分析技巧之一，判斷專案時程是領先或是落後於規劃的時程： $SV = EV - PV$ 。

scope (範疇) 範疇包括構成專案產品或服務，以及專案打算要生產之結果的所有要件。請見專案範疇 (Product scope)。

scope baseline (範疇基準) 範疇基準包含了已核準的專案範疇說明書、WBS，以及 WBS 字典，這是建立 WBS 流程的產出。

scope creep (範疇蔓延) 未考慮對專案時程、預算及資源帶來的影響，而不斷地改變專案或產品範疇。

scope management plan (範疇管理計畫) 範疇管理計畫會直接影響專案是否成功，並且說明定義專案範疇的流程，和驗證專案工作的流程。這有利於建立 WBS，同時說明如何驗證及接受專案產品或服務，也會記載如何處理範疇變更。

scope statement (範疇說明書) 請見專案範疇說明書 (Project scope state)。

scoring model (評分模式) 效益衡量法之一，用以遴選專案。使用一預先定義好的準則清單，進行專案的項目評分。評分模式也可用於執行採購流程。

screening systems (篩選系統) 這是用來篩選供應商的一組是先定義績效標準。篩選系統屬於建議書評估技巧，是為執行採購流程的工具和技巧之一。

secondary risks (二次風險) 因實施風險回應而造成的風險。

seller invoices (賣方發票) 商品或是服務的付款請求。這些請求應描述已完成的工作或是已交付的物料。賣方發票屬於控制採購流程的一部份。

seller rating systems (賣方評比系統) 這是建議書評估工具和技巧的一部份，屬於執行採購流程。這些系統會使用賣方資訊，像是過往績效、交付成果、合約遵守，以及品質評價來判斷賣方績效。

sensitivity analysis (敏感性分析) 這是用來分析風險事件對於專案的潛在性影響，並且判斷那些風險事件對於專案有最大影響的定量方法。此法會檢驗基準值下的所有不確定要素，判斷哪些風險事件最可能產生影響。這是執行定量風險分析的模式化技巧。

Sequence Activities (排序活動) 此流程會以邏輯順序來排序活動，並且判斷這些活動間的依存關係。

share (分享) 此為規劃風險回應策略之一，用來處理為專案帶來機會的風險。

should cost estimates (應有成本估價) 請見獨立估價 (Independent estimates) 。

simulation (模擬) 此為模擬技巧，針對每項活動，使用一系列可能的活動期間範圍 (這些數值通常來自於三點評估法) ，計算出專案本身一系列的可能期間。蒙地卡羅 (Monte Carlo) 就屬於此種模擬技巧。

Situational Leadership Theory (情境領導理論) 此理論由赫塞與布蘭查德提出，理論認為你使用的領導風格會取決於具體情況。赫塞與布蘭查德都希望發展出專屬於自己的情境領導理論。布蘭查德的情境領導 II 模型，說明根據情境而出現的四種領導風格：指令型、教練型、支持型、授權型。

Six Sigma (六個標準差) 這是種以衡量方法為基礎的策略。藉由應用六個標準差至專案，將焦點放在流程改進與減少變異。這類似於 TQM 品質管理方法，通常用於製造與服務相關產業。

slack time (緩衝時間) 在不影響專案結束日期的情況下，可延後任務最早開始時間的量。也稱為浮時。

smooth (安撫) 衝突解決技巧之一，也稱為調解 (Accommodate) 。這是指有人試圖讓衝突顯得較不重要時以暫時解決衝突的情況。

soft logic (軟邏輯) 請見任意依存關係 (Discretionary dependencies) 。

source selection criteria (來源遴選標準) 組織使用此法在收到的建議書中選擇承包商。

special-cause variances (特定差異原因) 這是流程中不常見的差異。

staffing management plan (人員配置管理計畫) 這是規劃人力資源管理流程的產出，人力資源應該在何時，以何種方式加入或從專案團隊中釋出，也記錄他們應該要進行的專案工作。

stakeholder (利害關係人) 會因專案而造成獲得或損失某種東西的組織或人。大部分利害關係人都對專案產出擁有既得利益。

stakeholder management plan (利害關係人管理計畫) 此計畫記錄了鼓勵利害關係人參與專案的策略。這也會記錄利害關係人的需求、利益，和影響的相關分析，以及與專案決策相關的流程。

stakeholder register (利害關係人登記簿) 包含利害關係人的資訊，如聯絡資訊、識別資訊、評估資訊，以及利害關係人分類。這是識別利害關係人流程的唯一產出。

standard (標準) 應當遵守的標準僱用規則、指導方針，或是特點。雖無強制性，但應在發展品質管理計畫時考量標準。

starvation (餓死) 一種專案結束類型，發生在財務或人力資源從專案中移走時。

statement of work (SOW) (專案工作說明書) 說明專案承諾要完成的產品、服務，或是結果。如果是組織內部專案，此文件通常由專案贊助者或專案啟動者撰寫。如果這是組織外部的專案，通常由買方撰寫 SOW。SOW 應考量專案的商業需要、專案範疇描述，以及組織的策略計畫。

statistical sampling (統計抽樣) 包含從整個母體中取出零件樣品數，並且檢視這些零件，判斷零件是否落在品質管理計畫描述的可接受差異內。此為規劃品質管理流程和控制品質流程的工具和技巧。

status review meetings (狀態檢討會議) 狀態檢討會議是控制溝通流程的要素。其目的是要提供專案進度的更新資訊。這不該是展示與討論會議。

steering committee (指導委員會) 組織中的一組高階經理人或高階主管，它們管理專案優先順序排列和各種專案決策。指導委員會通常代表組織內的功能領與或部門。

successor activities (後續活動) 網路圖邏輯關係中，在前置活動後出現的活動。

SWOT analysis (SWOT 分析) 識別風險流程的工具和技巧之一。這分別代表強處、弱點、機會與威脅。此為從各種不同觀點驗證專案的技巧。

system or process flowchart (系統或進程流程圖) 顯示達成目的所需要的邏輯步驟、如何關聯系統要件，以及何種行動會引起何種回應的繪圖法。

T

tailoring (量身訂做) 這是判斷每個流程群組有哪些流程適用於手中專案的方法。專案經理與專案團隊應考量專案規模和複雜度，以及各流程的投入與產出，才能決定要使用的流程。重點觀念是，無論專案規模和複雜度，應該都要執行五大流程群組。

Tannenbaum and Schmidt Continuum Management Theory (坦南鮑姆與施密特的連續管理理論) 這是由坦南鮑姆 (Robert · Tannenbaum) 和沃倫·施密特 (Warren Schmidt) 提出的領導者理論，此理論敘述經理人在做決策或解決問題時，給予團隊的 7 種自由度。當經理人給團隊的自由度越高，經理人本身的權限就會越低。決策權力的程度會依據團隊與經理的經驗和成熟度而定。

team building (團隊建立) 團隊建立活動是發展專案團隊流程的工具和技巧之一。這些活動讓一群人盡可能以最有效率和最有效果的方式一起工作。

technical performance measurements (技術績效衡量) 通常在趨勢分析中判斷出這些衡量值，以便比較已完成之專案里程碑的技術成就，以及規劃流程中所定義的技術里程碑。

Theory X (X 理論) 激勵管理理論之一。相信大多數人都不喜歡工作，且會試著避開工作。相信人們幾乎沒有野心、需要不斷監督，除非受到威脅，否則不會實際履行他們的職責。

Theory Y (Y 理論) 激勵管理理論之一。相信若有正確激勵與適當期望，人們有興趣地極力表達自己。

Theory Z (Z 理論) 激勵管理理論之一。由威廉奧奇博士提出。該理論增加生產力、強調員工在工作及工作之餘的福利、鼓勵穩定僱用，並提高員工滿意度及士氣。

three-point estimating (三點估計法) 三點估計法是評估活動期間流程和評估成本流程的工具和技巧之一，用來判斷活動估計值。三點估計法會使用最可能估計值、樂觀估計值，以及悲觀估計值。有兩種公式與三點估計法有關：三角分佈（簡單地平均這三個估計值），以及貝塔分佈（PERT 技巧）。

tight matrix (緊矩陣) 此工具和技巧會讓團隊成員實際在同一個地點工作，或是在共同的會議室（如：作戰室）中開會。也稱為共置。

time and materials (T&M) contract (時間和材料合約) 介於固定價格合約與成本補償合約之間的合約類型。以事先設定的單位價格在簽訂合約時取得同意，但成本是在發生時向買方索取。

time reserves (時間預留) 應變預留的另一種說法。代表加入部分時間至時程中，以承擔風險或不確定因素。

time-phased budget (時間階段預算) 成本績效基準是專案授與的時間階段預算。時間階段預算描述整個專案生命週期不同階段的資金。

to-complete performance index (TCPI) (完工所需績效指標) 這是專案剩餘工作必須符合之專案績效水準，以便滿足 BAC 或 EAC 等管理目標。

tolerable results (可容忍結果) 這是落在指定範圍內的品質測量值。可容忍結果是控制品質流程的考量，這些也稱為容忍度 (Tolerances)。

top-down estimating (由上往下估計) 請見類比估計法 (Analogous estimating)。

tornado diagram (龍捲風圖) 敏感度分析資料的繪圖法。以水平長條顯示影響專案的變數，影響最大的變數在最上方，越往下影響越小。此圖能快速瞭解專案受各種不確定性的影響有多大，以及哪些風險對專案有最大影響。

total float (總浮時) 這是可延遲任務最早開始時間，而不會延遲專案結束的時間量。

Total Quality Management (TQM) (全面品質管理) 戴明被認為是 TQM 的發明人。此品質理論認為流程是問題所在，而不是人。TQM 規定必須管理品質，且品質改善應為持續性流程，而非單一次流程。

training (訓練) 發展專案團隊流程中的工具和技巧之一。可以改善專案團隊成員的能力。

transfer (轉嫁) 面對負面風險或威脅的策略之一，也是規劃風險回應流程的工具和技巧之一。此策略會將風險後果轉嫁給第三者。保險就是轉嫁的範例。

triggers (觸發因子) 暗示風險事件即將發生的風險徵狀。觸發因子也被視為警告預兆。

V

Validate Scope (驗證範疇) 此流程會正式接受專案範疇，主要與接受工作結果有關。

variance at completion (VAC) (完工成本差異) 實獲值分析技巧之一，計算完工預算 (BAC) 與完工成本估計 (EAC) 之間的差異。 $VAC = BAC - EAC$ 。

virtual teams (虛擬團隊) 通常不在同一地點工作，但成員擁有相同的專案目標，並且擁有需扮演的專案角色。此類團隊允許你納入來自不同地理位置的人員、工時或工班不同於其他團隊成員的人員，以及具移動性限制的人員…等等。虛擬團隊是獲得專案團隊流程的工具和技巧之一。

W

war room (作戰室) 讓團隊成員可以共置，以及交換關於專案的需要、問題等策略的會議室。

WBS dictionary (WBS 字典) 說明 WBS 組件的文件，這是範疇基準的要素之一。

weighted scoring model (加權評分模式) 請見加權系統 (weighting system)。

weighting system (加權系統) 指定數字權重給評估標準，然後將此權重數字與每個標準因子 (Criteria factor) 相乘後加總，以得到每位供應商的總分。此技巧可量化資料，有助於使個人偏見降至最低。

what-if scenario analysis (假設性分析) 使用不同的活動假設，產生多個專案期間。此為模型技巧。

withdraw (退出) 衝突解決技巧之一，也稱為規避 (Avoid)。此法發生在其中一方起身離開並拒絕討論衝突時。這永遠都無法帶來解決方案，是「輸-輸」衝突解決技巧的例子。

work authorization systems (工作授權系統) 此系統會釐清及啟動每個工作包中的工作或活動。這是授權工作以正確順序在正確時間開始的正式程序。工作授權系統通常是組織定義的書面程序，這些系統會用在專案的執行流程中。

work breakdown structure (WBS) (工作分解結構) WBS 為交付成果導向式的層級式結構，定義完成專案所需之所有工作，並且僅有專案工作。

work package (工作包) WBS 中的最低層級。可簡單地進行評估，以及指派給人員或團隊。

work performance data (工作績效資料) 此為衡量及觀察專案活動之流程。這可能包括的資料有已完成工作之百分比、交付成果狀態、技術績效衡量、時程活動的實際開始和結束日期 (衡量日時的時程進度)、變更請求或缺陷的數量、迄衡量日時已發生的成本…等。工作績效資料是數個監督及控制流程的投入，且為引導與管理專案工作之產出。

work performance information (工作績效資訊) 工作績效資訊是數個監督及控制流程之產出。用於監督及控制工作結果，藉以分析承包商之交付成果，將其工作結果與專案管理計畫進行比較。這也會確認活動是否依序正確執行。

work performance reports (工作績效報告) 工作績效報告是你使用差異分析、實獲值分析，或是預測所收集且分析的工作績效資訊實體文件。工作績效報告可能包含狀態報告、備忘錄、更新…等資訊。工作績效報告可協助做出決策和實行計畫。此為監督及控制專案工作流程的產出。

workaround (應急方案) 這是未知與未識別出的風險事件之未規劃回應，或是先前已接受之風險的未規劃回應。應急方案是控制風險流程的要素。

Z

zero defects (零缺點) 菲利浦·克勞士比提出的品質理論，意即第一次就對。預防重工、失去生產力，或是增加成本。