

# Содержание

<b>Об авторе</b>	15
<b>Введение</b>	16
Об этой книге	16
Как пользоваться этой книгой	16
Что можно не читать	17
Предположения автора	17
Структура книги	18
Часть I. Что такое @\$%&*!?	18
Часть II. Устранение мелких проблем	18
Часть III. Профилактическое обслуживание	18
Часть IV. Великолепные десятки	18
Приложения	18
Чего нет в этой книге	18
Пиктограммы, используемые в книге	19
Куда двигаться дальше	19
<b>ЧАСТЬ I. ЧТО ТАКОЕ @\$%&amp;*!?</b>	21
<b>Глава 1. Кто виноват и как это выяснить?</b>	21
Почему пользователь в этом не виноват	24
Когда пользователь может быть виноват	25
С компьютером было сделано что-то новое	25
Были удалены файлы, которые нельзя было удалять	26
Другие способы удаления файлов, не созданных лично вами	27
Сколько лет вашему компьютеру	27
Что с этим можно сделать	29
<b>Глава 2. Что нужно сделать в первую очередь</b>	30
Что можно быстро сделать с клавиатурой	30
Проверка клавиатуры	30
Использование клавиш <Ctrl+Z> для мгновенной отмены операции с файлом	31
Выход рядом!	31
Архаичные команды DOS	31
Суровое (но действенное) средство перезапуска Windows	33
Перезапуск Windows	33
Перезапуск Windows при неработающей мыши и работающей клавиатуре	34
Перезапуск в случае, если все не работает	35
Что делать с “синдромом перезапуска”	36
<b>Глава 3. Как отличить аппаратные и программные неполадки</b>	38
Какая проблема возникла	38
Является ли данная неисправность аппаратной	39
Как аппаратное обеспечение выходит из строя	39
Является ли неисправность программной	40
Вопросы, которые стоит задать себе	40

Какое аппаратное обеспечение нужно проверить, если есть подозрение, что возникла проблема	41
Послушайте!	41
Потрогайте!	42
Проверка монитора	43
Другие уловки, применимые к аппаратуре	43
Использование программного обеспечения для проверки аппаратных неисправностей	44
Диспетчер устройств	44
Использование средств диагностики	45
<b>Глава 4. Три кита: повторная установка, восстановление, повторное использование</b>	47
Восстановление из Корзины	47
Восстановление недавно удаленных файлов	48
Восстановление файла, если известно его имя	48
Восстановление файла, если известно приложение, в котором он был создан (по типу файла)	48
Использование утилиты System Restore	49
Когда следует задавать отметки восстановления	49
Задание отметки восстановления	49
Восстановление системы	50
Отмена восстановления системы	52
Восстановление файлов из резервных копий	52
Восстановление одного файла, папки или папок	53
Восстановление приложения	54
Восстановление жесткого диска	54
Повторная установка	55
Повторная установка приложений	56
Повторная установка частей Windows	56
<b>Глава 5. Последнее средство: техническая поддержка</b>	59
Когда следует обращаться в службу технической поддержки	59
Скучная история развития технической поддержки, которую читать необязательно	60
Прежде, чем обращаться в службу технической поддержки	60
Звонок в службу технической поддержки	63
Техническая поддержка в Web (лучше, чем можно ожидать)	63
Поиск Web-узла производителя	63
Использование базы знаний Microsoft	64
Загрузка нового драйвера	65
Windows XP и Удаленный помощник	66
Настройка системы для использования функции удаленной помощи	66
Оказание удаленной помощи в другой системе	68
<b>ЧАСТЬ II. УСТРАНЕНИЕ МЕЛКИХ ПРОБЛЕМ</b>	71
<b>Глава 6. Это сводит меня с ума!</b>	73
Забавные звуки при запуске компьютера	73
Нежелательные звуки	74
Отсутствие каких-либо звуков	75

Дисплей застыл в “глупом” режиме	75
Проверка разрешения	75
Обновление драйвера графических устройств	77
Надоедливые пиктограммы на системной панели/в области уведомления	79
Что означают эти пиктограммы	79
Обязательные пиктограммы системной панели/области уведомления	79
Удаление ненужных пиктограмм в Windows 98	80
Удаление раздражающих пиктограмм из Windows Me	81
Более изящное решение по сокрытию пиктограмм в Windows XP	81
Проверка и дефрагментация диска	82
ПК не может выйти из режима ожидания	83
Это назойливое окно регистрации	83
Невозможно открыть файл	84
Открытие файлов в Windows 98 и Windows Me	84
Открытие файлов в Windows XP	85
Файлы, предназначенные только для чтения	86
Полноэкранное приглашение DOS	87
<b>Глава 7. Господи! Мне стыдно</b>	89
Удаление последних открываемых документов из меню Documents	90
Очистка списка My Documents	90
Отключение отображения списка документов в Windows XP	91
Немного истории	92
Удаление элементов из журнала	92
Очистка всего журнала	93
Полное отключение журнала	94
Отмена автозаполнения	95
Отключение функции автозаполнения	95
Удаление списка последних используемых файлов	96
Борьба с противными фоновыми картинками	99
Соккрытие содержимого экрана	100
<b>Глава 8. Проблемы, возникающие при запуске</b>	102
Как запускается компьютер	102
Мгновенная проблема	104
Я ничего не вижу, кроме мигающего приглашения	104
Сообщение о несистемном диске	105
Сообщение об отсутствии операционной системы	105
Компьютер запускается не с того диска	106
Загрузочное меню	107
Меню запуска	108
Таинственные сообщения при запуске	110
Выборочный запуск	110
Абракадабра в файле CONFIG.SYS	111
Фиктивные текстовые сообщения	112
Отсутствующий DLL, или тайна файла VxD	113
Предотвращение автозагрузки программ	115
Удаление программы из папки StartUp	116
Создание папки NotStartUp	116
Поиск других файлов автозагрузки в Windows XP	117

<b>Глава 9. Поиск пропавших файлов и других объектов</b>	118
Поиск файлов	118
Команда быстрого поиска	119
Поиск файлов, созданных или загруженных сегодня или вчера	120
Поиск файла по известному содержимому	124
Поиск папки, содержащей файл	125
Восстановление других утерянных объектов	125
Пиктограммы быстрого доступа ведут в “никуда”!	126
Отсутствуют элементы меню Start	127
Восстановление подменю, случайно удаленного из меню Start	128
<b>Глава 10. Проблемы со звуком</b>	130
Звуки тишины	131
Проверка динамиков	131
Проверка регулировки громкости	133
Последняя остановка: диспетчер устройств	134
Управление звуками	135
Другие зловключения со звуком	136
Звук неожиданно стал громче	136
Микрофон заглушен	137
На Web-страницах воспроизводятся раздражающие MIDI-файлы	137
Звук воспроизводится с прерываниями	138
<b>Глава 11. Тайна системных ресурсов (и утечки памяти)</b>	139
Что такое системные ресурсы	139
Отображение информации о ресурсах	140
В системе никогда не будет 100% свободных ресурсов	141
Контроль производительности компьютера	141
Методы улучшения ситуации с ресурсами	143
Добавление памяти	143
Удаление лишних шрифтов	144
Отключение ненужных фоновых программ	144
Думайте о том, что вы устанавливаете, и деинсталлируйте то, что не используете	145
Работа с ресурсами в Windows XP	145
Изучение производительности Windows XP	145
Отслеживание утечки памяти в Windows XP	146
<b>Глава 12. Медленный ПК</b>	148
Медлительность относительна	148
Почему происходит замедление и как с этим бороться	149
Способы ускорения работы	149
Причины медленной работы ПК	150
<b>Глава 13. Неисправности клавиатуры, мыши и монитора</b>	153
Лучший способ выявления сущности неполадок	153
Неисправность клавиатуры	154
Управление клавиатурой с панели управления	154
Языковые проблемы	155
Увечья мыши	156
Управление мышью	156

Наиболее распространенные неисправности мыши и способы их устранения	157
Мышь работает очень медленно	157
Капризы монитора	157
Время чистки	158
Клавиатуру можно чистить	158
Очистка мыши	159
Чистка монитора	159
<b>Глава 14. Возможные неисправности принтера</b>	<b>160</b>
Связана ли проблема с принтером	160
Предварительный просмотр	160
Управление принтером из приложения	161
Печать конвертов	165
Где в Windows искать параметры принтера	165
Поиск папки Printers	166
Окно принтера	167
Пиктограмма принтера	167
Странное поведение принтера	168
Общие советы по устранению неполадок	168
Что необходимо проверить, когда принтер не печатает	169
Странный текст сверху страницы	169
Неправильная цветовая гамма	170
Черно-белое изображение распечаталось темно-синим цветом	170
Как предотвратить выход принтера из-под контроля	170
Обслуживание принтера	171
<b>Глава 15. Устранение проблем с дисками</b>	<b>173</b>
Что такое жесткий диск	173
Жесткий диск пропал!	174
Предупреждения о сбое жесткого диска	174
Что делать при ощущении надвигающейся неприятности	175
Немного о CD-ROM	176
Универсальное средство устранения неполадок CD-ROM	177
Включение и отключение автозапуска	178
CD-R и CD-RW	180
Дискеты	181
Дискета не отформатирована	181
Дискеты ненадежны	181
<b>Глава 16. Неполадки при соединении с Internet</b>	<b>182</b>
Что может произойти при установлении соединения с Internet	182
Windows не запоминает пароль	182
Дилемма автоматического соединения	183
Где Windows прячет данные о соединении	184
ПК подключается к Internet случайным образом	186
Тайны соединения в Outlook Express	186
Тайны разрыва соединения в Outlook Express	188
Разрыв соединения	189
Настройка времени простоя соединения	189
Первое место, в котором расположены параметры времени простоя в Windows 98 и Windows Me	190

Второе место, в котором расположены параметры времени простоя в Windows 98	191
Второе место, в котором расположены параметры времени простоя в Windows Me	191
Секретные места в Windows XP	192
Увеличение скорости соединения с Internet	194
<b>Глава 17. Странности Web при работе с Internet Explorer</b>	196
Конфигурация Internet Explorer и работа с ней	196
Изменение начальной страницы	196
Корректировка размера временных файлов	198
Наиболее распространенные головоломки и их решения	199
Слишком маленький размер текста	199
Навязчивые порностраницы	199
Куда делся загруженный файл	200
Ошибки JavaScript	200
Функция ограничения доступа	201
Работа с cookie	202
Что такое cookie	202
Официальный способ удаления cookie	203
Неофициальный (но эффективный) способ удаления cookie	203
Запрет cookie	204
<b>Глава 18. Что нужно знать о работе с электронной почтой в Outlook Express</b>	207
Общие вопросы	207
Пропала панель контактов!	207
Невозможность проверки орфографии	208
Получение дублирующихся сообщений	209
Отображение поля BCC	210
Разбивка больших сообщений на части	211
Присланные сообщения не читаются	211
Работа с папками	212
Таинственная папка Drafts	212
Копирование электронной почты в “реальную” папку	212
Как восстановить удаленное сообщение	213
Вложения	213
Вложение не открывается!	214
Пользователь Macintosh клянется, что это JPG-изображение!	214
Опасайтесь файлов .ART от AOL	215
Вложение не доходит до получателя!	215
Печать вложений	215
Напрасные усилия по фильтрации спама	215
Просмотр правил для сообщений	215
Снятие блокировки со случайно заблокированных отправителей	216
<b>Глава 19. Общие странности Windows</b>	218
Всевозможные глупости	218
Два фоновых изображения рабочего стола	218
Безумные цвета	219
Дрожащие пиктограммы	221
Как разместить на экране больше элементов	221

Экранная заставка “замораживает” систему	223
Окно уползло за экран	223
Окно слишком велико и не помещается на экране	224
Окно очень маленькое	224
Сместилась панель задач	225
Панель задач исчезла	225
Открытие файла	226
Деинсталляция программ	227
Использование утилиты CleanSweep	228
Отказ от использования и удаление остатков программ	228
Деинсталлированная программа осталась в списке установленных	229
Переустановка Windows	229
Есть ли какие-то преимущества в переустановке Windows	230
Переформатирование жесткого диска	231
<b>Глава 20. Отключение компьютера</b>	232
Что делать, когда компьютер не отключается	232
Почему компьютер не отключается	232
Наиболее распространенные причины остановки отключения	233
Еще одна попытка	234
Попробуйте завершить работу в безопасном режиме	234
Отключение видеоконтроллера	234
Отключение управления режимом питания	235
Отключение других драйверов устройств	236
Последняя попытка	237
Управление поведением кнопки питания	237
<b>ЧАСТЬ III. ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ</b>	239
<b>Глава 21. Обслуживание дисковых устройств</b>	241
Улучшение производительности диска	241
Доступ к средствам обслуживания диска	241
Проверка диска	243
Дефрагментация диска	244
Как эти утилиты могут выполняться автоматически	245
Увеличение объема диска	245
Полезные предложения	245
Очистка диска	246
Другие возможности	248
<b>Глава 22. Преимущества создания резервных копий</b>	250
Что нужно дублировать	250
Создание резервных копий	251
Резервирование без специального программного обеспечения	252
Резервирование с помощью специальных программ	254
Когда следует создавать резервные копии	255
<b>ЧАСТЬ IV. ВЕЛИКОЛЕПНЫЕ ДЕСЯТКИ</b>	257
<b>Глава 23. Десять правил технической поддержки</b>	259
Не обращайтесь в службу технической поддержки, не прочитав руководство пользователя или файлы справочной системы	259

Возьмите что-нибудь, на чем можно писать	259
Будьте приветливы	260
Обязательно запишите имя специалиста и его контактный номер для последующих обращений	260
Перед звонком проведите исследование	260
Держите под рукой всевозможные серийные номера	260
Не ругайтесь	261
Будьте терпеливы	261
Выясните, зарегистрировано ли ваше обращение в службу технической поддержки	261
Поблагодарите специалиста	261
<b>Глава 24. Десять глупых сообщений об ошибках</b>	<b>262</b>
Программа выполнила недопустимую операцию и будет закрыта; если ошибка будет повторяться, обратитесь к производителю	262
Ошибка недействительной страницы	263
Ошибка общей защиты	263
Неустраняемое исключение 0D	263
Неустраняемое исключение 0E	263
Ошибка защиты Windows	264
Ошибки, связанные с файлом KERNEL32.DLL	265
Ошибки “синего” экрана	265
Переполнение стека	265
Деление на нуль	266
Поврежденный или отсутствующий интерпретатор команд	266
<b>Глава 25. Десять вещей, которые нельзя делать никогда или нужно делать всегда</b>	<b>267</b>
Никогда не запускайте компьютер в безопасном режиме постоянно	267
Никогда не переустанавливайте Windows	268
Никогда не переформатируйте жесткий диск	268
Никогда не удаляйте наугад файлы, не созданные вами лично	268
Никогда и никому не позволяйте пользоваться своим компьютером	268
Никогда не пользуйтесь пиратскими программами	269
Всегда надлежащим образом завершайте работу Windows	269
Всегда создавайте резервные копии	269
Всегда создавайте отметки восстановления системы после установки нового программного или аппаратного обеспечения	269
Всегда выполняйте проверку на вирусы	269
<b>Приложение А. Полезные инструменты</b>	<b>271</b>
Утилита настройки системы (MSCONFIG)	271
Диспетчер устройств	272
Сведения о системе	273
Доктор Watson	275
Norton AntiVirus	276
<b>Приложение Б. Работа в безопасном режиме</b>	<b>277</b>
Запуск в безопасном режиме	277
Устранение проблем в безопасном режиме	278
Завершение работы в безопасном режиме	279



<b>Приложение В. Создание и использование аварийного загрузочного диска</b>	280
Создание аварийного загрузочного диска	280
Использование аварийного загрузочного диска	281
Содержимое аварийного загрузочного диска	282
Другие аварийные загрузочные диски	283
<b>Приложение Г. Некоторые вопросы и ответы</b>	284
Общие вопросы и ответы по Windows	284
Общие вопросы и ответы по Internet	285
Вопросы и ответы по поиску и просмотру информации в Web	285
Вопросы и ответы по работе с электронной почтой	285
<b>Предметный указатель</b>	290