

# Содержание

Об авторе	16
<b>Введение</b>	17
Об этой книге	17
Как пользоваться этой книгой	18
Что можно не читать	19
Предположения автора	19
Структура книги	19
Часть I. Что за безобразие?!	19
Часть II. Устранение мелких проблем	20
Часть III. Профилактическое обслуживание	20
Часть IV. Великолערные десятки	20
Пиктограммы, используемые в книге	20
Куда двигаться дальше	20
Ждем ваших отзывов!	22
<b>ЧАСТЬ I. ЧТО ЗА БЕЗОБРАЗИЕ?!</b>	23
<b>Глава 1. Кто виноват и как это выяснить</b>	25
Почему пользователь в этом не виноват	26
Когда пользователь может быть виноват	27
С компьютером было сделано что-то новое	27
Удалены файлы, не подлежащие удалению	28
Другие способы удаления файлов, не созданных лично вами	29
Сколько лет вашему компьютеру?	30
Что с этим можно сделать	31
<b>Глава 2. Что нужно сделать в первую очередь</b>	32
Что можно быстро сделать с клавиатурой	32
Проверка	32
Использование клавиш <Ctrl+Z> для немедленной отмены операции с файлом	33
Выход рядом!	34
Суровое (но действенное) средство перезапуска Windows	34
Перезапуск Windows	35
Перезапуск Windows при неработающей мыши и работающей клавиатуре	36
Перезапуск в случае, когда все не работает	36
Что делать с “синдромом перезапуска”	37
<b>Глава 3. Как отличить аппаратные и программные неполадки</b>	39
Какая проблема возникла	39
Является ли неисправность аппаратной	40
Как аппаратное обеспечение выходит из строя	40
Является ли неисправность программной	41
Вопросы, которые стоит задать себе	41
Какое аппаратное обеспечение нужно проверить при подозрении, что возникла проблема	42

Послушайте!	42
Потрогайте!	44
Проверка монитора	44
Другие уловки, применимые к аппаратуре	44
Использование программного обеспечения для проверки аппаратных неисправностей	45
Диспетчер устройств	45
Использование средств диагностики	46
<b>Глава 4. Три кита: повторная установка, восстановление, повторное использование</b>	48
Восстановление из корзины	48
Восстановление недавно удаленного файла	49
Восстановление файла, если известно его имя	49
Восстановление файла, если известно приложение, в котором он был создан (восстановление по типу файла)	50
Использование утилиты “Восстановление системы”	50
Когда следует задавать точки восстановления	50
Задание точки восстановления	50
Восстановление системы	51
Отмена восстановления системы	52
Восстановление файлов из резервных копий	52
Восстановление одного файла, папки или папок	53
Восстановление приложения	56
Восстановление жесткого диска	56
Повторная установка	57
Повторная установка приложений	57
Повторная установка частей Windows	58
<b>Глава 5. Последнее средство: техническая поддержка</b>	61
Когда обращаться в службу технической поддержки	62
Скучная история развития технической поддержки, которую читать не обязательно	62
Прежде чем обращаться в службу технической поддержки	63
Какая у вас версия Windows	64
Какая у вас версия прикладной программы	64
Звонок в службу технической поддержки	65
Техническая поддержка в Web (лучше, чем можно ожидать)	66
Поиск Web-сайта производителя	66
Использование базы знаний Microsoft	67
Загрузка нового драйвера	67
Windows XP и удаленный помощник	68
Настройка системы для использования функции удаленной помощи	69
Установка связи с тем, кто должен вам помочь	69
Оказание удаленной помощи в другой системе	71
<b>ЧАСТЬ II. УСТРАНЕНИЕ МЕЛКИХ ПРОБЛЕМ</b>	73
<b>Глава 6. Это сводит меня с ума!</b>	75
Забавные звуки при запуске компьютера	75
Нежелательные звуки	76

Отсутствие каких-либо звуков	77
Дисплей застыл в “глупом” режиме	77
Проверка разрешения	78
Обновление драйвера графических устройств	79
Надоедливые пиктограммы на системной панели/в области уведомлений	81
Что означают эти пиктограммы?	82
Обязательные пиктограммы системной панели/области уведомлений	82
Удаление ненужных пиктограмм системной панели/области уведомлений	82
ПК скован ждущим режимом, скован спящим режимом, и все мы сейчас чем-то скованы...	84
ПК не может выйти из ждущего режима	84
Кнопка Спящий режим пропала!	85
Исправление программ электропитания	85
Это назойливое окно регистрации	87
Невозможно открыть файл	87
Противный файл, предназначенный только для чтения	89
Полноэкранный приглашение DOS	90
<b>Глава 7. Господи! Мне стыдно</b>	92
Удаление последних открываемых документов из меню Недавние документы	92
Немного истории	94
Удаление элементов из журнала	94
Очистка всего журнала	95
Полное отключение журнала	96
Отмена автозаполнения	96
Отключение функции автозаполнения	97
Удаление списка последних используемых файлов	98
Борьба с гадкими фоновыми картинками	101
Соккрытие содержимого экрана	102
<b>Глава 8. Проблемы, возникающие при запуске</b>	103
Как запускается компьютер	103
Внезапная проблема	105
Я ничего не вижу, кроме мигающего приглашения	105
Сообщение о несистемном диске	106
Сообщение об отсутствии операционной системы	107
Компьютер запускается не с того диска	108
Загрузочное меню	108
Как попасть в меню дополнительных вариантов загрузки Windows	110
Таинственные сообщения при запуске	113
Выборочный запуск	113
Отсутствующий файл DLL или тайна файла VxD	114
Предотвращение автозагрузки программ	116
Удаление программы из папки Автозагрузка	116
Создание папки Отключенные элементы запуска	118
Где еще притаились автоматически загружающиеся программы?	119
Потусторонние автоматически загружающиеся программы	120
Отключение окна, которое появляется при каждом запуске компьютера	121
При каждом запуске мой ПК назойливо звонит в Интернет!	122

<b>Глава 9. Поиск пропавших файлов и других объектов</b>	123
Поиск файлов	123
Почему у файлов “вырастают ноги”?	123
Команда быстрого поиска	124
Поиск файлов, созданных или загруженных сегодня или вчера	124
Поиск файла только по его содержимому	126
Поиск папки, содержащей найденный файл	127
Команда Поиск потрясающа! Есть ли что-то такое, чего она не может найти?	127
Восстановление других утерянных объектов	128
Пиктограмма быстрого доступа ведет в “никуда”!	128
Отсутствует элемент меню Пуск	130
Забытые пароли	130
Пропавшие пароли Интернета	131
Пропавшие пароли Web-страниц	131
Использование в Windows восстановления паролей	132
Пароли администратора	134
<b>Глава 10. Проблемы со звуком</b>	135
Звуки тишины	136
Проверка динамиков	136
Проверка регулятора громкости	138
Последняя остановка: диспетчер устройств	139
Что еще проверить, если звук не возвращается	140
Управление звуками	141
Другие злоключения со звуком	142
Звук неожиданно стал громче	142
Микрофон заглушен	142
На Web-страницах или в электронной почте воспроизводятся раздражающие MIDI-файлы	143
Звук воспроизводится с прерываниями	143
<b>Глава 11. Тайна системных ресурсов (и утечки памяти)</b>	145
Что такое системные ресурсы	145
Отображение информации о ресурсах	146
Изучение производительности	148
Утечка памяти	149
Что такое утечка памяти	149
Отслеживание утечки памяти	150
Методы улучшения ситуации с ресурсами	151
В системе никогда не будет 100% свободных ресурсов	151
Стратегия № 1: добавьте больше памяти	151
Удаление лишних шрифтов	151
Отключение ненужных фоновых программ	153
Думайте о том, что устанавливаете, и деинсталлируйте то, что не используете	153
<b>Глава 12. Медленный ПК</b>	154
Медлительность относительна	154
Почему происходит замедление и как с этим бороться	155
Способы ускорения работы	156
Причины медленной работы ПК	157

<b>Глава 13. Неисправности клавиатуры, мыши и монитора</b>	160
Как лучше выявить источник проблемы	160
Неисправность клавиатуры	161
Управление клавиатурой с панели управления	161
Языковые проблемы	162
Неполадки мыши	164
Управление мышью	164
Наиболее распространенные “заболевания” мыши и способы их “лечения”	165
Мышь работает очень медленно	166
Капризы монитора	167
Время чистки	167
Клавиатуру можно чистить	168
Очистка мыши	168
Чистка монитора	169
<b>Глава 14. Неисправности принтера</b>	170
Связана ли проблема с принтером	170
Предварительный просмотр	170
Управление принтером из приложения	171
Печать конвертов	175
Где в Windows искать параметры принтера	175
Поиск папки Принтеры и факсы	176
Окно принтера	177
Маленькая пиктограмма принтера	177
Странное поведение принтера	178
Общие советы по устранению неполадок	178
Что проверять, когда принтер не печатает	179
На странице имеются полосы или пропуски	180
Странный текст сверху страницы	180
Цвет совсем не тот (слишком розовый, слишком голубой, слишком синий и так далее)	181
Черно-белое изображение распечаталось темно-синим цветом	181
Как предотвратить выход принтера из-под контроля	182
Обслуживание принтера	183
<b>Глава 15. Устранение проблем с дисками</b>	184
Запахло отказом жесткого диска	184
Жесткий диск пропал!	185
Предупреждения о сбое жесткого диска	185
Что делать при ощущении надвигающейся неприятности	186
Катастрофы дисководов CD-ROM	188
Универсальное средство устранения неполадок дисководов CD-ROM	188
Включение и отключение автозапуска	189
Дисководы CD-R и CD-RW	190
Неприятности с дискетами	192
Дискета не отформатирована	192
Дискеты ненадежны	192
<b>Глава 16. Исправление графики</b>	193
Что такое разрешение	193
Что такое пиксели	193

Таинственные глубины цвета	194
Количество точек на дюйм	194
Почему на моем мониторе изображение выглядит таким большим	195
Изменение разрешения монитора	197
Воздействие разрешения на размеры изображения	199
Как увидеть целое изображение?	199
Как правильно задать разрешение	200
Разрешение изображения, предназначенного для электронной почты	200
Какое разрешение требуется изображению, предназначенному для обработки или увеличения	200
Как можно изменить разрешение изображения	201
Как можно изменить размеры изображения	201
Форматы файлов великолепной графики	202
Справочник по форматам файлов графики	202
Сжатие в формате JPG	203
Какой формат файлов графики лучше всего подходит для электронной почты	203
Как преобразовать файл из данного формата в JPG	203
<b>Глава 17. неполадки при соединении с Интернетом</b>	<b>205</b>
Что может произойти не так при модемном соединении с Интернетом (только некоторые из бесчисленных вариантов)	205
Windows не запоминает пароль	206
Дилеммы автоматического соединения	206
ПК подключается к Интернету случайным образом	210
Загадки подключения в Outlook Express	211
Тайны разрыва соединения в Outlook Express	212
Модемные пиктограммы пропали!	212
Отключение модема без перезапуска компьютера	213
Разрыв соединения	214
Отключение надоедливого режима оповещения	215
Как устранять проблемы широкополосных соединений	217
Настройка времени простоя соединения	217
Увеличение скорости соединения с Интернетом	220
<b>Глава 18. Странности Web при работе с Internet Explorer</b>	<b>221</b>
Конфигурирование программы Internet Explorer и работа с ней	221
Изменение начальной страницы	222
Нельзя изменить начальную страницу	222
Откуда появилось сообщение о новой версии Internet Explorer?	223
Корректировка размера кэша временных файлов	224
Наиболее распространенные головоломки и их решения	225
Слишком мелкий размер текста	225
Навязчивые порностраницы	225
Куда делся загруженный файл	227
Ошибки JavaScript или сообщение об ошибке на странице	227
Отключение ActiveX	228
Печать Web-страниц	230
Неприятности функции ограничения доступа	231
Работа с файлами “cookie”	232
Что такое “cookie”	232
Официальный способ удаления файлов “cookie”	233

Неофициальный (но эффективный) способ удаления “cookie”	233
Запрет файлов “cookie”	234
<b>Глава 19. неполадки электронной почты в Outlook Express</b>	<b>236</b>
Общие вопросы	236
Ссылки не работают	237
Невозможность проверки орфографии	238
Пропала панель контактов	239
Получение дублируемых сообщений	241
Отображение поля Скрытая	241
Разбивка больших сообщений на части	242
Присланные сообщения не читаются	242
Работа с папками	243
Таинственная папка Черновики	243
Копирование электронной почты в “реальную” папку	243
Как восстановить удаленное сообщение	244
Вложения	244
Вложение не открывается!	245
Мой приятель, работающий на Macintosh, клянется, что это настоящее JPG-изображение!	245
Опасайтесь файлов .ART от AOL	246
Вложение не доходит до получателя!	246
Печать вложений	246
В перенаправляемом сообщении вместо изображения появился маленький красный значок X	246
Напрасные усилия по фильтрации спама	247
Просмотр правил для сообщений	247
Снятие блокировки со случайно заблокированных отправителей	248
<b>Глава 20. Общие странности Windows</b>	<b>250</b>
Как это глупо выглядит	250
Безумные цвета	250
Нечеткие пиктограммы	251
Убегающие пиктограммы	252
Как разместить на экране больше элементов	252
Окно уползло за экран	253
Окно слишком велико и не помещается на экране	253
Окно очень маленькое	254
Сместилась панель задач	254
Панель задач исчезла	255
Блокирование панели задач	256
Исчезновение меню, кнопки или какого-то другого элемента программы	257
Открытие файла	257
Деинсталляция программ	258
Еще один способ деинсталляции	258
Использование утилиты CleanSweep	259
Простое удаление остатков программ	259
Деинсталлированная программа осталась в списке установленных	260
Переустановка Windows	261
Есть ли какие-то преимущества в переустановке Windows?	261
Переформатирование жесткого диска	262

<b>Глава 21. Windows может быть вашим другом</b>	263
Журналы событий, используемые в Windows	263
Выключение всех работающих программ	265
Как выключить все работающие программы	265
Отключение антивируса, брандмауэра и тому подобного	266
Процессы и службы здесь, там и везде	267
Проверка утилиты “Восстановление системы”	268
Подтверждение статуса утилиты “Восстановление системы”	269
Как задать величину места на диске, используемого утилитой “Восстановление системы”	270
<b>Глава 22. Отключение компьютера</b>	272
Что делать, если компьютер не отключается	272
Почему компьютер не отключается	272
Наиболее распространенные причины остановки отключения	273
Сперва попробуйте использовать это! (Утилита “Восстановление системы”)	273
Устранение проблемы, связанной со звуком	273
Быстрый перезапуск Windows	274
Попробуйте завершить работу в безопасном режиме	274
Проверка журналов и сообщений об ошибках	274
Поиск виновника методом отключения	275
Отключение видеоконтроллера	275
Отключение управления режимом питания	277
Отключение сети	277
Надоедливая проблема внезапного перезапуска при завершении работы	278
Microsoft, на помощь!	279
Управление поведением кнопки питания	280
Как заставить кнопку питания отключать компьютер	280
Изменение функции кнопки питания	280
<b>ЧАСТЬ III. ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ</b>	283
<b>Глава 23. Обслуживание дисковых устройств</b>	285
Инструменты для обслуживания диска	285
Доступ к дисковым инструментам	286
Не полон ли диск ошибок?	286
Дефрагментация диска	288
Увеличение объема диска	291
Проверка места на диске	291
Полезные советы по экономии места	292
Очистка диска	292
Другие возможности	295
Планирование работы в автоматическом режиме	296
Окно Назначенные задания	297
Добавление задания	298
Тестовый прогон задания	299
Проверка выполнения задания	300
Удаление задания	300



<b>Глава 24. Полезные инструменты</b>	302
Оружие из арсеналов Windows	302
Утилита настройки системы (MSCONFIG)	302
Диспетчер устройств	304
Утилита “Сведения о системе”	305
Программа проверки системных файлов	306
Средство “Автоматическое обновление”	308
Программа “Доктор Ватсон”	309
Добро пожаловать в безопасный режим	310
Запуск в безопасном режиме	310
Устранение проблем в безопасном режиме	311
Завершение работы в безопасном режиме	312
Инструменты для Интернета	313
Антивирусные инструменты	313
Инструменты для борьбы со спамом	314
Инструменты для борьбы со шпионскими программами	315
Инструменты для борьбы с похищениями	316
Защита в виде брандмауэра	318
<b>Глава 25. Преимущества архивации данных</b>	319
Что надо и что не надо архивировать	319
Выполнение архивации	320
Архивация без специальных программ	321
Архивация с помощью специальных программ	323
Когда надо выполнять архивацию	326
<b>ЧАСТЬ IV. ВЕЛИКОЛЕПНЫЕ ДЕСЯТКИ</b>	329
<b>Глава 26. Десять правил технической поддержки</b>	331
Не обращайтесь в службу технической поддержки, не прочитав руководство пользователя или файлы справочной системы	331
Возьмите что-нибудь, на чем можно писать	331
Будьте приветливы	332
Обязательно запишите имя специалиста и его контактный номер для последующих обращений	332
Перед звонком проведите исследование	332
Держите под рукой всевозможные серийные номера	332
Не ругайтесь	333
Будьте терпеливы	333
Выясните, зарегистрировано ли ваше обращение в службу технической поддержки	333
Поблагодарите специалиста	334
<b>Глава 27. Десять глупых сообщений об ошибках</b>	335
Программа выполнила недопустимую операцию и будет закрыта; если ошибка повторяется, обратитесь к производителю	335
Ошибка недействительной страницы	336
Ошибка общей защиты	336
Ошибка Сан-Андреаса	336
Неустранимое исключение 0D	337
Неустранимое исключение 0E	337
Ошибка защиты Windows	337

Ошибки, связанные с файлом KERNEL32.DLL	338
Ошибки “синего” экрана	338
Переполнение стека	338
Деление на нуль	339
Поврежденный или отсутствующий интерпретатор команд	339
<b>Глава 28. Десять вещей, которые нельзя делать никогда или нужно делать всегда</b>	340
Никогда не запускайте компьютер постоянно в безопасном режиме	340
Никогда не переустанавливайте Windows	341
Никогда не переформатируйте жесткий диск	341
Никогда не удаляйте наугад файлы, не созданные вами лично	341
Никогда и никому не разрешайте пользоваться своим компьютером	341
Никогда не пользуйтесь пиратскими программами	342
Всегда надлежащим образом завершайте работу Windows	342
Всегда создавайте резервные копии	342
Всегда создавайте точки восстановления после установки нового программного или аппаратного обеспечения	342
Всегда выполняйте проверку на вирусы	342
<b>Приложение. Справочник автоматически загружающихся программ Windows</b>	343
<b>Предметный указатель</b>	344