

Содержание

Об авторе	17
Введение	18
Часть I. Безобразия с компьютером: кто виноват и что делать	23
Глава 1. Причины неполадок	25
Когда пользователь не виноват	26
Когда пользователь виноват	27
С компьютером что-то не так	27
Опасности безоглядного удаления файлов	28
Способы удаления файлов, не созданных лично вами	29
Возраст компьютера как причина проблем	30
Эволюция эмоций, вызванных проблемами	31
Глава 2. Что можно сделать в первую очередь	33
Как клавиатура может помочь исправить ситуацию	33
Проверка клавиатуры	33
Использование комбинации клавиш <Ctrl+Z> для немедленной отмены операции с файлом	34
Выход из ситуации с помощью клавиши <Esc>	34
Суровое (но действенное) средство: перезапуск Windows	35
Перезапуск Windows	35
Перезапуск Windows при неработающей мыши и работающей клавиатуре	37
Перезапуск в случае, когда все не работает	38
Что делать с “синдромом перезапуска”	39
Глава 3. Как отличить аппаратные и программные неполадки	41
Какие неполадки возникли	41
Является ли неисправность аппаратной	42
Как аппаратное обеспечение выходит из строя	42
Является ли неисправность программной	43
Вопросы, которые стоит задать себе	43
Какое аппаратное обеспечение необходимо проверить, если возникла проблема	44
Послушайте!	44
Потрогайте!	46
Проверка монитора	46
Другие приемы, применимые к аппаратуре	46
Использование программных средств для поиска неполадок в аппаратуре	47
Диспетчер устройств	47
Использование средств диагностики	48

Глава 4. Восстановление как способ обойти проблемы	51
Восстановление файлов из корзины	51
Восстановление недавно удаленного файла	52
Восстановление файла, когда известно его имя	52
Восстановление файла по его типу	53
Использование утилиты “Восстановление системы”	53
Принципы работы утилиты восстановления системы	53
Задание точек восстановления	53
Процедура восстановления системы	55
Отмена восстановления системы	56
Восстановление файлов из резервных копий	57
Восстановление файла и папок	57
Восстановление приложения	58
Восстановление жесткого диска	59
Восстановление предыдущих версий файла или папки	59
Переустановка приложений	61
Глава 5. Последнее средство: техническая поддержка	63
Когда обращаться в службу технической поддержки	63
Скучная история развития технической поддержки, которую читать не обязательно	64
Прежде чем обращаться в службу технической поддержки	65
Какая у вас версия Windows	66
Какая у вас версия приложения	67
Звонок в службу технической поддержки	67
Техническая поддержка в Интернете	67
Поиск веб-сайта производителя	68
Использование базы знаний Microsoft	69
Загрузка нового драйвера	69
Удаленный помощник Windows	70
Настройка системы для использования удаленного помощника	71
Установление связи с тем, кто должен вам помочь	71
Оказание помощи с использованием удаленного помощника Windows	74
Часть II. Устранение мелких неполадок	77
Глава 6. Избавляемся от неудобств в работе	79
Забавные звуки при запуске компьютера	79
Нежелательные звуки	80
Отсутствие каких-либо звуков	81
Экран застыл в “глупом” режиме	81
Надоедливые значки в области уведомлений	82
Что означают эти значки	82
Необходимые значки области уведомлений	82
Удаление ненужных значков из области уведомлений	83
Мониторы спят беспробудным сном...	84
ПК не может выйти из режима сна	84
Кнопка гибернации пропала!	85

Установка режима гибернации для кнопки питания	85
Настройка программ управления электропитанием	86
Проверка батареи	87
Невозможно открыть файл	88
Файл, предназначенный только для чтения	90
Этот DVD не воспроизводится, но...	91
Глава 7. Избавляемся от нежелательного содержимого	93
Избавляемся от кошмаров прошлого	93
Удаление документов из меню Файл	93
Навсегда избавляемся от нежелательных файлов	94
Очистка подменю Недавние документы	96
Немного истории	96
Удаление записей журнала	96
Очистка всего журнала	97
Полное “отключение” журнала	98
Отмена автозаполнения	98
Очистка списка автозаполнения	98
Отключение функции автозаполнения	99
Удаление элементов автозаполнения из реестра	99
Борьба с непристойными картинками	100
Обнаружение изображений	100
Очистка кэша изображений	101
Смена обоев рабочего стола	101
Скрытие содержимого экрана	102
Глава 8. Проблемы при запуске ПК	103
Как запускается компьютер	103
Неожиданная проблема при загрузке	105
“Я ничего не вижу, кроме мигающего курсора!”	105
Сообщение о несистемном диске	106
Сообщение об отсутствии операционной системы	107
Компьютер пытается найти операционную систему не на том диске	107
Многоликое загрузочное меню	108
Виды загрузочных меню ПК	108
Меню установки оборудования ПК	109
Меню начальной загрузки Windows	109
Меню дополнительных вариантов загрузки Windows	111
Таинственные сообщения при запуске	113
Выборочный запуск	113
Тайна пропавшего файла	114
Предотвращение автозагрузки программ	116
Удаление программы из папки Автозагрузка	116
Создание папки Отключенные элементы запуска	117
Защита от нежелательных программ, которые загружаются автоматически	118
Процессы и службы	119
“Волшебная” перезагрузка Windows	121

Глава 9. Поиск пропавших файлов и других объектов	123
Поиск файлов	123
В поисках команды Поиск	123
Сужение области поиска	126
Возможности расширенного поиска	126
Чего не может найти команда Поиск	127
Как отыскать программу с помощью команды Поиск	128
Сохранение поискового запроса	128
Использование готовых поисковых запросов	129
Пропавшие ярлыки	129
Забывшие пароли	129
Пропавшие пароли Интернета	130
Пропавшие пароли веб-страниц	130
Восстановление паролей в Windows	131
Глава 10. Проблемы со звуком	133
Проверяем оборудование	134
Подключены ли динамики?	134
Есть ли на динамиках какие-то ручки управления?	135
Имеется ли дистанционный пульт?	135
Подается ли питание на динамики?	136
Достаточно ли звука в динамиках?	136
Проверка программного обеспечения	136
Регулятор громкости	136
Устройство воспроизведения	137
Микшер громкости	137
Диспетчер устройств	138
Глава 11. Тайна системных ресурсов (и утечки памяти)	141
Что такое системные ресурсы	141
Отслеживание состояния ресурсов	142
Анализ производительности	143
Контроль надежности	144
Утечка памяти	145
Как улучшить производительность	146
Добавление памяти	146
Удаление лишних шрифтов	146
Отключение ненужных фоновых программ	147
Деинсталлируйте то, что не используете	147
Глава 12. Медленный ПК	149
Медлительность относительна	149
Почему происходит замедление и как с этим бороться	150
Способы ускорения работы	151
Причины медленной работы ПК	152

Глава 13. Неисправности клавиатуры, мыши и монитора	157
Лучший способ выявить источник проблемы	157
Неисправность клавиатуры	158
Настройка клавиатуры с помощью панели управления	158
Языковые проблемы	159
“Залипающие” клавиши	160
Звучащая клавиатура	161
Нестандартные клавиши не работают	162
Функциональные клавиши не работают	162
Неполадки мыши	162
Управление мышью	162
Наиболее распространенные “заболевания” мыши и способы их “лечения”	163
Мышь работает очень медленно	164
Капризы монитора	164
Время чистки	165
Клавиатуру можно чистить	166
Чистка мыши	166
Чистка монитора	167
Глава 14. Неисправности принтера	169
Связана ли проблема с принтером	169
Предварительный просмотр	170
Управление принтером из приложения	170
Подключение принтеров в Windows	174
Окно Принтеры	174
Окно принтера	175
Значок принтера	176
Странное поведение принтера	176
Общие рекомендации по устранению неполадок	176
Что проверять, когда принтер не печатает	177
Нельзя печатать по краям листа	178
Word не печатает рамку страницы	178
На странице имеются полосы или пропуски	178
Странный текст вверху страницы	178
Цвет совсем не тот	179
Черно-белое изображение распечаталось темно-синим цветом	179
Как предотвратить выход принтера из-под контроля	180
Обслуживание принтера	180
Глава 15. Устранение проблем с дисками	183
Поиск пропавших устройств	183
В случае отказа жесткого диска	184
Причины отказа жесткого диска	184
Что делать при ощущении надвигающейся неприятности	185
Катастрофы оптических дисков	186
Универсальное средство устранения неполадок дисководов CD-ROM	186
Диск не записывается	188

Включение и отключение автозапуска	188
Недостатки пишущих оптических дисководов	189
Глава 16. Устранение проблем с графикой	191
Что такое разрешение	191
Что такое пиксели	191
Таинственные глубины цвета	192
Количество точек на дюйм	192
Почему на мониторе изображение выглядит таким большим	194
Изменение разрешения монитора	194
Обновление драйвера графического устройства	196
Влияние разрешения на размеры изображения	198
Как увидеть целое изображение	199
Задание разрешения	199
Разрешение изображения, предназначенного для электронной почты	199
Разрешение фотоизображения, предназначенного для редактирования или увеличения	200
Как изменить разрешение изображения	200
Как изменить размеры изображения	200
Форматы графических файлов	201
Справочник по форматам файлов графики	201
Сжатие изображений в формате JPG	202
Формат графических файлов для электронной почты	203
Как преобразовать графический файл в формат JPG	203
Глава 17. неполадки при соединении с Интернетом	205
Коммутируемое соединение: некоторые из бесчисленных проблем	205
Дилеммы автоматического соединения	205
ПК подключается к Интернету случайным образом	208
Разрыв соединения	208
Отключение надоедливого режима оповещения	209
Как устранять проблемы широкополосных соединений	210
Настройка времени простоя соединения	211
Глава 18. Особенности использования Internet Explorer	215
Основы работы с Internet Explorer	215
Изменение домашней страницы	215
Установка пустой домашней страницы	216
Нельзя изменить домашнюю страницу	216
Откуда появилось сообщение о новой версии Internet Explorer	217
Выделение места на диске под временные файлы	217
Приемы работы с веб-страницами	218
Как изменить размер текста	219
Как найти пропавшие изображения	219
Полноэкранный режим	220
Печать веб-страниц	220
Работа с файлами “cookie”	221
Что такое “cookie”	221

Избавляемся от файлов “cookie”	221
Запрет на использование файлов “cookie”	222
Глава 19. неполадки электронной почты	225
Общие вопросы	225
Дублирование сообщений	225
Отображение поля Скрытая копия (СК)	226
Присланные сообщения не читаются	227
Работа с почтовыми папками	227
Папка Черновики	227
Копирование электронной почты в реальную папку	228
Как восстановить удаленное сообщение	228
Неприятности с вложениями	229
Вложение не открывается	229
Вложение не доходит до получателя	229
Проблемы вложений огромных размеров	230
Печать вложений	230
В перенаправляемом сообщении исчезли изображения	230
Глава 20. Досадные недоразумения с отключением компьютера	233
Что делать, если компьютер не отключается	233
Наиболее распространенные причины блокировки отключения	234
Почему компьютер не отключается	234
Сначала попробуйте восстановить систему	235
Устранение проблемы, связанной со звуком	235
Быстрый перезапуск Windows	235
Попробуйте завершить работу в безопасном режиме	236
Проверка журналов и сообщений об ошибках	236
Поиск виновника методом отключения	236
Отключение видеоадаптера	236
Отключение управления режимом питания	237
Отключение сети	238
Надоедливый перезапуск	239
Microsoft, на помощь!	240
Управление поведением кнопки питания	240
Как заставить кнопку питания отключать компьютер	240
Изменение функции кнопки питания	240
Часть III. Проблемы с Windows	243
Глава 21. “Приколы” Windows	245
Как придать экрану пристойный вид	245
Безумные цвета	245
Размытые значки	246
Как разместить на экране больше элементов	247
Окно за пределами экрана	247
Окно слишком велико и не помещается на экране	247

Окно слишком маленькое	248
Сместилась панель задач	248
Панель задач исчезла	250
Исчезновение меню, кнопки или какого-то другого элемента программы	250
Переустановка Windows под большим вопросом	251
Есть ли какие-то преимущества в переустановке Windows	252
Переформатирование жесткого диска	252
Восстановление Windows	253
Глава 22. Windows и непослушные программы	255
Программы выходят из подчинения	255
Остановка непослушной программы	256
Программа попала под удар	257
Остановка служб	257
Завершение работы всех работающих программ	259
Отключение антивируса, брандмауэра и тому подобного	260
Вопросы совместимости программ	260
“Проблемные” программы	261
Настройка старых программ для работы с Windows Vista	261
Удаление программ	262
Глава 23. Windows может быть другом	265
Информация о работе Windows	265
Отчеты о проблемах и их решениях	265
Проверка журналов событий	267
Информация о производительности ПК	269
Генерация диагностического отчета о состоянии системы	269
Недавно установленные обновления	271
Просмотр обновлений Windows	272
Отмена обновлений	272
Проверка работы утилиты восстановления системы	273
Глава 24. Полезные инструменты Windows	275
Оружие из арсеналов Windows	275
Утилита настройки системы (MSCONFIG)	275
Окно Сведения о системе	277
Утилита проверки системных файлов	278
Средство диагностики памяти Windows	279
Добро пожаловать в безопасный режим	280
Запуск в безопасном режиме	280
Устранение проблем в безопасном режиме	281
Завершение работы в безопасном режиме	282
Инструменты для Интернета	282
Центр обеспечения безопасности Windows	283
Брандмауэр Windows	284
Антивирусные программы	286
Защитник Windows	287

Борьба со спамом	288
Антифишинг	289
Часть IV. Профилактическое обслуживание	291
Глава 25. Обслуживание дисковых устройств	293
Инструменты для обслуживания жестких дисков	293
Доступ к дисковым инструментам	294
Не полон ли диск ошибок?	294
Дефрагментация диска	296
Увеличение объема диска	297
Проверка наличия места на диске	297
Полезные советы по экономии места	298
Очистка диска	299
Другие возможности	300
Планирование работы в автоматическом режиме	302
Глава 26. Преимущества архивации данных	303
Основы архивации	303
Архивация компьютерных данных	303
Программы архивации	304
Процедура архивации	304
Устройства архивирования	305
Архивация в Windows Vista	306
Центр архивации и восстановления	307
Настройка процедуры архивации	308
Выполнение архивации вручную	309
Архивация проектов	309
Полная архивация	310
Резервное копирование без применения программ архивации	311
Часть V. Великолепные десятки	313
Глава 27. Десять правил обращения за технической поддержкой	315
Не обращайтесь в службу технической поддержки, не прочитав руководство пользователя или файлы справочной системы	315
Возьмите что-нибудь, на чем можно писать	316
Будьте приветливы	316
Обязательно запишите имя специалиста и его контактный телефон для последующих обращений	316
Перед звонком проведите исследование	316
Держите под рукой всевозможные серийные номера	317
Не ругайтесь	317
Будьте терпеливы	317
Выясните, зарегистрировано ли ваше обращение в службу технической поддержки	317
Поблагодарите специалиста	318

Глава 28. Десять глупых сообщений об ошибках	319
Сообщения системы контроля учетных записей	319
Ошибки “синего” экрана	320
Программа выполнила недопустимую операцию и будет закрыта; если ошибка повторяется, обратитесь к производителю	320
Ошибки-предвестники больших проблем	321
Сообщения об ошибках из базы знаний Microsoft	321
Срок активации истек	322
Ошибка чтения диска	322
Переполнение стека	322
Деление на нуль	323
Неизвестная ошибка	323
Глава 29. Десять вещей, которые нельзя делать никогда или нужно делать всегда	325
Никогда не работайте постоянно в безопасном режиме	325
Никогда не переустанавливайте Windows	326
Никогда не реформатируйте жесткий диск	326
Никогда не удаляйте наугад файлы, не созданные вами лично	326
Никогда и никому не разрешайте пользоваться своим компьютером	326
Никогда не пользуйтесь пиратскими программами	327
Всегда надлежащим образом завершайте работу Windows	327
Всегда создавайте резервные копии	327
Всегда создавайте точки восстановления после установки нового программного или аппаратного обеспечения	327
Всегда выполняйте проверку на вирусы	328
Предметный указатель	329