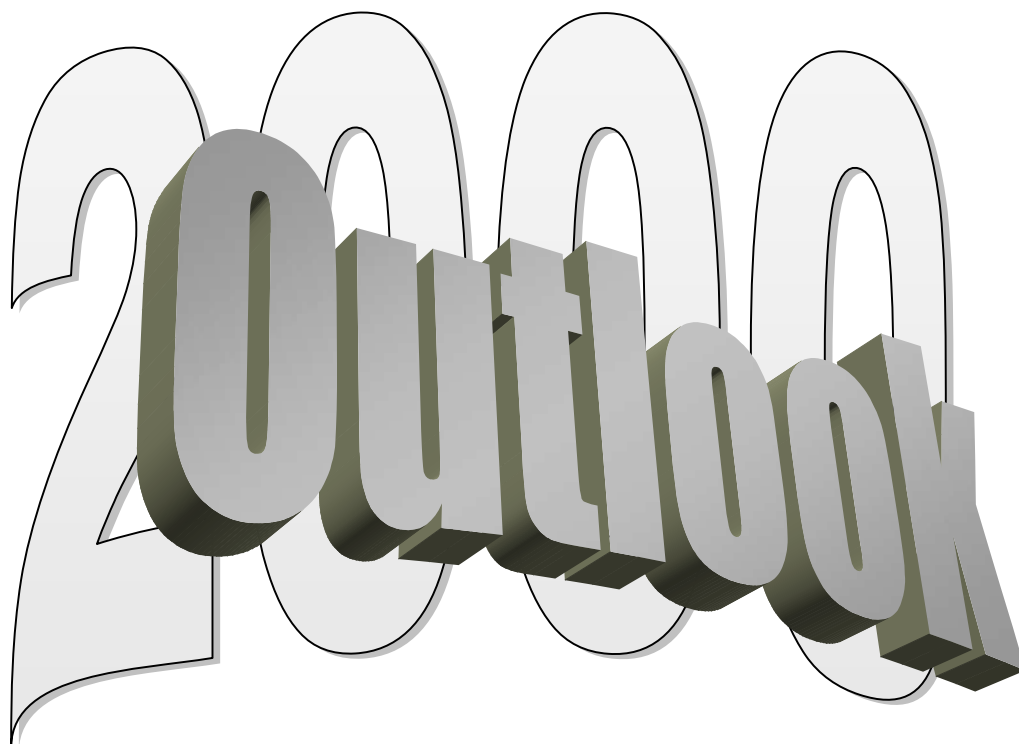


**Московский Государственный университет
имени М.В. Ломоносова
Х и м и ч е с к и й ф а к у л ь т е т**

Калугина О.Б., Люцарев В.С.

П Р А К Т И К У М



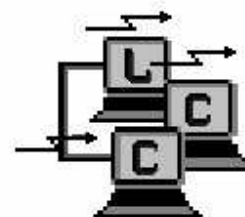
М е т о д и ч е с к а я р а з р а б о т к а

Москва - 2003

Настольная информационная система Outlook - незаменимый помощник делового человека независимо от области его профессиональных интересов. Просмотр и обработка почты, ведение адресных книг, календаря встреч и важных мероприятий, обмен информацией с коллегами, отслеживание изменений и перемещений документов - вот краткий перечень основных функций данной программы.

Данная методическая разработка поможет пользователю быстро освоить корректную работу с электронной почтой, познакомит с базовыми понятиями и операциями, характерными для Outlook 2000.

Адресована студентам 1-го курса общего потока Химического факультета МГУ в рамках курса “Программирование и решение задач на ЭВМ”.



Содержание

Введение	3
Общее знакомство с Outlook 2000	7
Терминология, принятая в Outlook	8
Графический интерфейс Outlook 2000	10
Outlook Bar.....	11
Папки Outlook – специфика и назначение	13
Работа с папкой Inbox	17
Изменение ширины полей таблицы.....	18
Сортировка элементов списка.....	18
Перестановка, удаление и добавление полей таблицы.....	19
Работа с сообщениями электронной почты	22
Вывод элемента папки в отдельном окне.....	22
Подготовка ответа отправителю сообщения.....	23
Форматы почтовых сообщений.....	25
Подготовка нового сообщения.....	27
Понятие глобальной адресной книги (Global Address List).....	28
О необходимости заполнения поля Subject.....	32
Создание и использование подписей.....	32
Добавление вложений к сообщению	34
Параметры сообщения.....	36

Пересылка сообщений	37
Что находится в папке Sent Items	40
Папка Deleted Items	41
Как узнать больше о возможностях Outlook	42
Справка Outlook (Help)	43
Приложение.....	46
Ясная тема сообщения	46
Примеры	47
Немного о построении и оформлении текстов	48
Эффективность форматирования	49
Заголовки	49
Списки	49
Примеры	50
Графика	51
Завершение «на хорошей ноте»	51

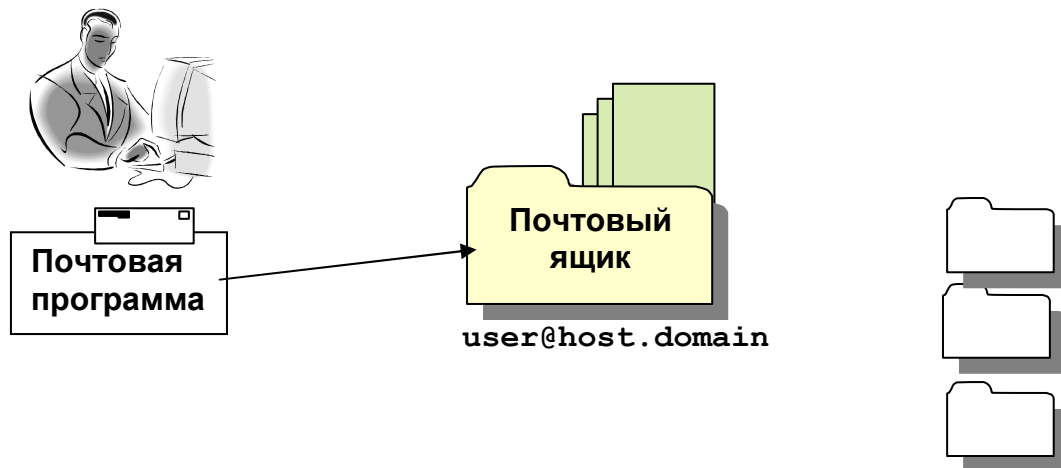
Введение

Электронная почта уже давно стала неотъемлемым атрибутом повседневной жизни. Обмен электронными сообщениями, пересылка документов в электронном виде оперативны и удобны как внутри одной локальной сети, так и в случае значительной удаленности пользователей друг от друга. Для осуществления функций электронной почты служат программные комплексы, называемые *почтовыми системами*, или обозначаемые более общим термином «системы передачи электронных сообщений». Почтовые системы включают почтовые программы (например, **Microsoft Outlook**), с которыми непосредственно работает пользователь, автономные почтовые серверы (например, **Microsoft Exchange Server**) и другие компоненты.

Разные почтовые системы (почта Internet, Microsoft Exchange, X.400 и др.) могут сильно отличаться в предоставляемых возможностях и интерфейсе. Но Вы сможете достаточно быстро адаптироваться к любой из них, как только получите ответ на два самых важных вопроса:

- 1) Каков адрес электронной почты моего почтового ящика?
- 2) Где физически находятся полученные мною сообщения – на сервере или на моем компьютере?

Однако прежде, чем эти вопросы наполнятся смыслом, нужно понять, что такое почтовый ящик, почтовый сервер, адрес электронной почты, и как эти понятия связаны друг с другом.

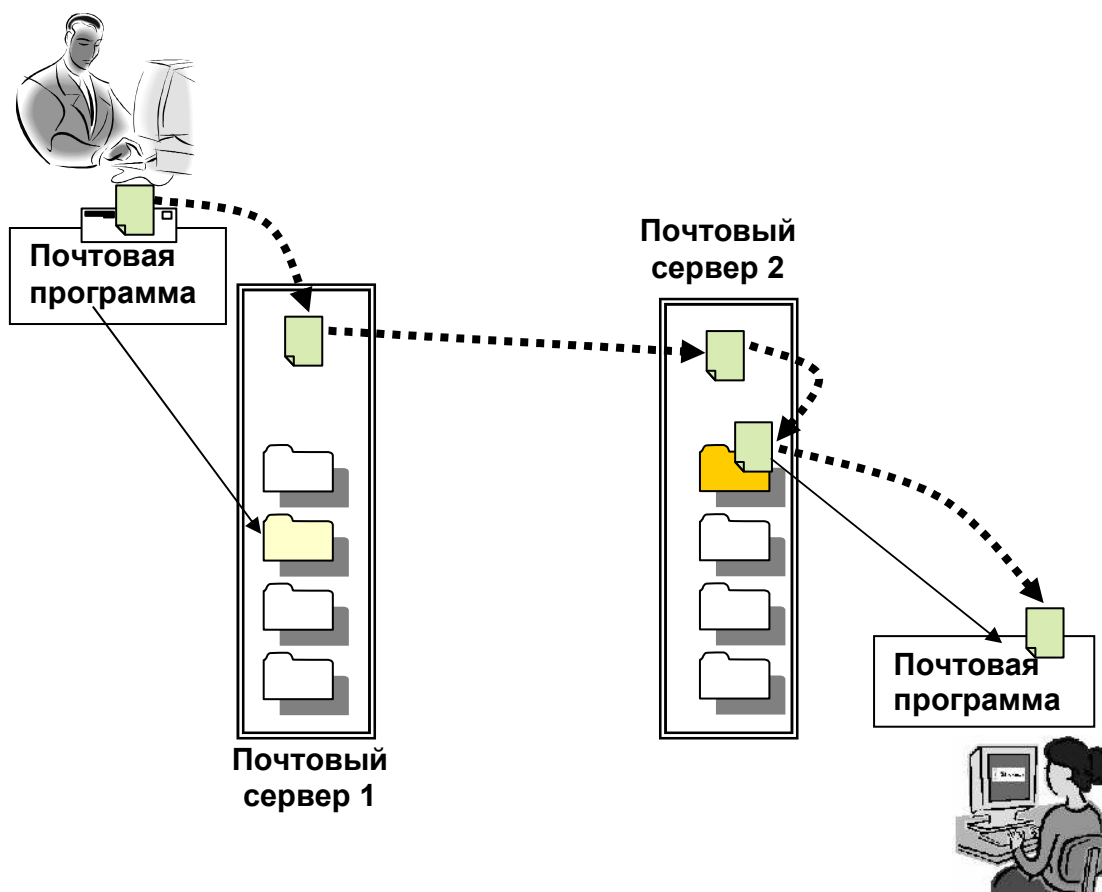


Ключевым элементом любой почтовой системы является почтовый ящик (mailbox) – хранилище электронных сообщений. Пользователь получает доступ к электронным сообщениям, находящимся в почтовом ящике, используя ту или иную почтовую программу (например, **Microsoft Outlook**). Первое, что видит пользователь, начиная работу с почтовой программой, это список сообщений в своем почтовом ящике. Типичная почтовая программа позволяет, как минимум, сортировать сообщения, раскладывая их по папкам, осуществлять поиск и отбор сообщений по заданным критериям, читать текст электронного сообщения и работать с присоединенными к нему файлами, удалять ненужные сообщения.

С каждым почтовым ящиком связано имя – *адрес электронной почты*. Это имя уникально, в почтовой системе не может существовать двух почтовых ящиков с одинаковыми адресами. Поскольку адрес присваивается почтовому ящику, а не пользователю, один и тот же пользователь может «быть хозяином» сразу нескольких почтовых ящиков и, следовательно, получать сообщения, отправленные по нескольким разным электронным адресам. И наоборот, доступ к одному

почтовому ящику могут иметь сразу несколько пользователей. Адрес такого почтового ящика вообще не связан с каким-то конкретным человеком.

Большинство распространенных сегодня почтовых систем строятся в виде системы связанных между собой почтовых серверов – компьютеров, на которых установлен и функционирует комплекс программ, обеспечивающих прием, хранение и передачу электронных сообщений от различных клиентов (почтовых программ пользователей). Каждый сервер обслуживает работу лишь некоторой части пользователей. Таким образом, у каждого пользователя есть «свой» почтовый сервер. Электронное сообщение, отосланное пользователем, почтовая программа сначала передает на его почтовый сервер, а уже затем оно будет передано (возможно, по цепочке) на сервер указанного в сообщении адресата. Сервер может также содержать почтовый ящик пользователя. Альтернативой является передача всех сообщений на персональный компьютер клиента и организация почтового ящика уже на нем. Каждый из этих режимов имеет свои достоинства и недостатки. Главное преимущество хранения сообщений на компьютере пользователя – отсутствие необходимости постоянного соединения с сервером. Главное преимущество второго способа – почтовый ящик доступен с любого компьютера, подключенного к сети, что удобно при работе в компьютерном классе или при работе с почтой во время командировок.



Данное пособие более подробно познакомит с почтовой программой **Microsoft Outlook 2000** на примере ее работы в почтовой системе на базе **Microsoft Exchange Server** в случае размещения почтового ящика пользователя на сервере.

Приложение **Microsoft Outlook 2000** кроме удобства и многофункциональности почтовой программы, включает обширный арсенал возможностей электронного органайзера, эффективно используемого как индивидуально, так и в корпоративных сетях. В рамках методической разработки мы остановимся лишь на основных моментах первого знакомства с этим приложением, которые позволят понять, как устроено это приложение, как его средствами организовать свою работу с электронной почтой.

Общее знакомство с




Поскольку, прежде всего, речь пойдет об электронной почте, важно, чтобы после запуска программы ее интерфейс обеспечивал среду для работы конкретного пользователя – доступ к нужному почтовому ящику (*mailbox*) на сервере **Microsoft Exchange Server**, списку адресов и других данных. Соответствующая рабочая среда определяется *конфигурацией* пользователя (*user profile*). В конфигурации указываются те *информационные службы* (*services*), через которые и осуществляется доступ к необходимой информации. Так, почтовые службы (**Microsoft Exchange Server, Internet Mail** и др.) задают режимы приема, отправки, хранения сообщений электронной почты. Служба **Address Book** обеспечивает доступ к сведениям об адресатах, а служба **Personal Folders** предусматривает возможность доступа к информации не только с почтового сервера, но и с одного из дисков компьютера пользователя.

Если после запуска программа не предлагает пользователю создать (или выбрать из уже имеющихся) конфигурацию работы Outlook с информационными службами, значит Outlook настроен (например, администратором сети) таким образом, что некоторая конфигурация выбирается по умолчанию¹.

¹ Именно так и происходит при работе в учебном компьютерном классе.



Запустите программу Outlook 2000 (например, двойным щелчком по ее значку на рабочем столе) – на экране должно появиться окно Microsoft Outlook 2000 (рис. на стр.10).

С окнами других приложений Microsoft Windows его объединяет наличие строки заголовка с кнопками управления окном на экране , строки меню, возможность вывода различных панелей инструментов, строки состояния внизу окна для отображения сведений о текущем состоянии программы.

Конкретное содержание команд, структура и отображение информации в рабочей области окна специфичны для программы Outlook 2000 и требуют, прежде всего, знакомства с терминологией, принятой в работе этим приложением.

Терминология, принятая в Outlook

Элемент (Item) - структурная единица информации. Элементы Outlook классифицируются по различным типам, к ним относятся:

- ✓ *Сообщения электронной почты (Mail Message)*
- ✓ *Контакты (Contacts)*
- ✓ *Заметки (Notes)*
- ✓ *Записи в дневнике (Journal)*
- ✓ *Встречи (Appointments)*

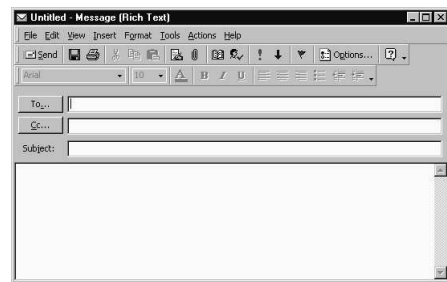
Элементы одного типа одинаковы по своей структуре, т.е. состоят из некоторого стандартного на-

бора определенных *полей*. Так, для каждого сообщения электронной почты указываются и хранятся адрес отправителя и получателя, тема, дата и время получения/отправления, важность, размер в байтах, текст сообщения и т. д. Каждое из этих данных и есть значение одного из полей сообщения. Значения полей элемента Outlook обычно отображаются через те или иные формы.

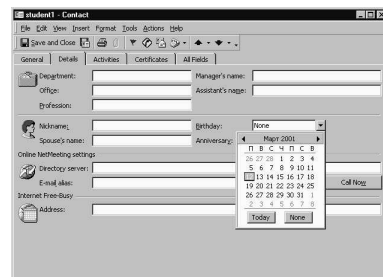
Форма (Form)

- окно для занесения или отображения конкретных данных для указанного элемента Outlook. Вот некоторые примеры:

Форма для создания нового сообщения электронной почты



Форма для контакта²

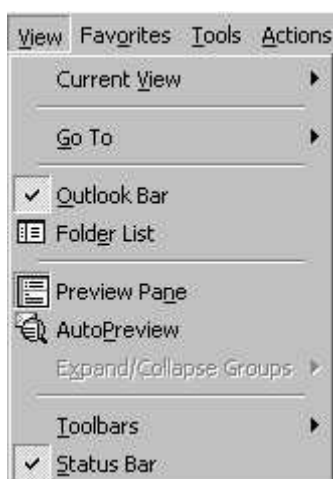
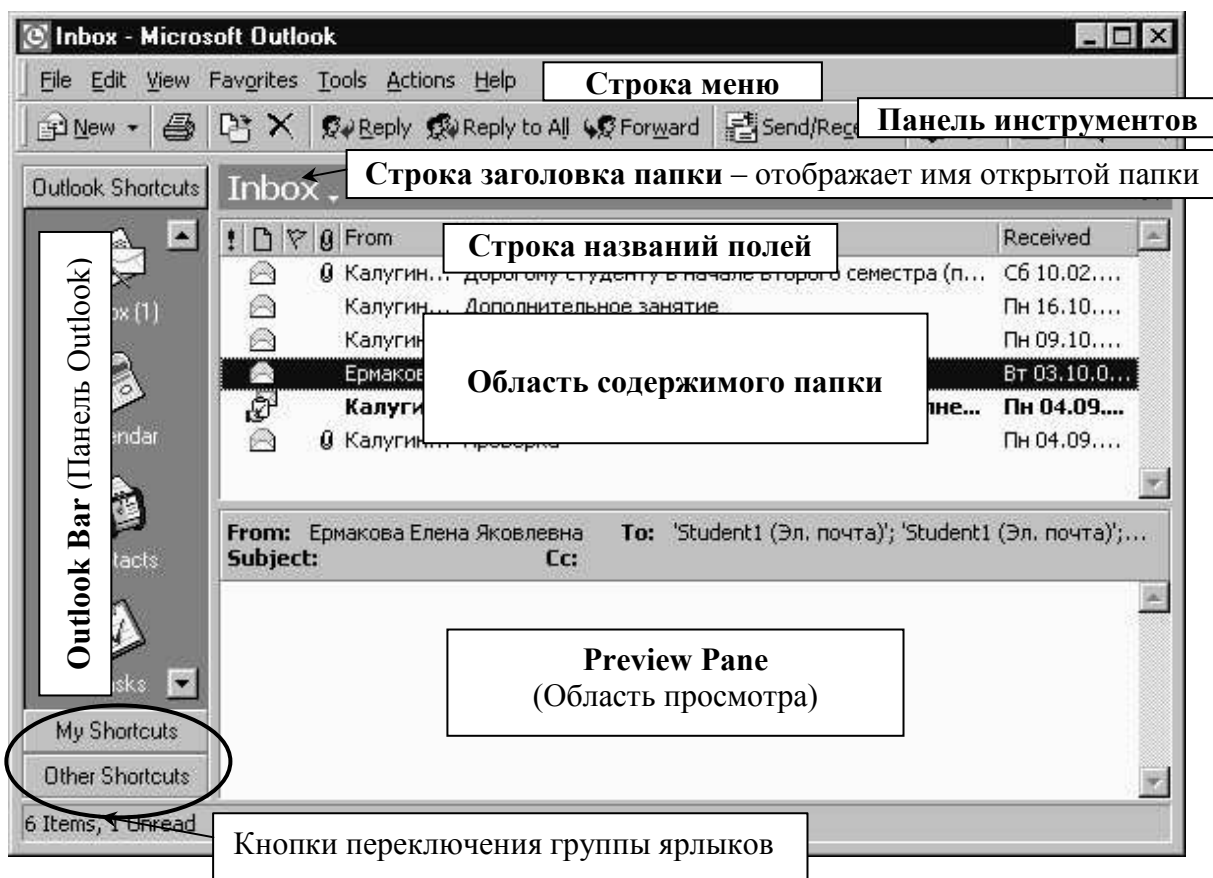


Папка (Folder)

- место для хранения элементов Outlook. В каждой папке хранятся элементы определенного типа (например, в папке **Inbox** в основном *сообщения электронной почты*, в папке **Contacts** – *контакты*).

² Контакт – один из типов элементов Outlook для хранения сведений о конкретном адресате.

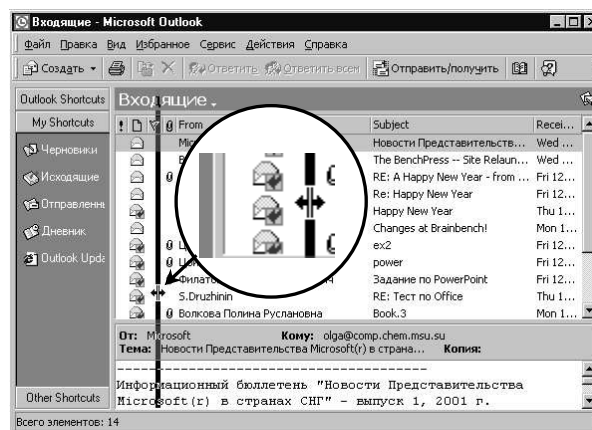
Графический интерфейс Outlook 2000



Щелчок по слову **View** в строке меню вызывает команды, позволяющие отобразить/скрыть в окне те или иные его составляющие, изменить способ представления информации и т.д. «Утопленная» кнопка слева от названия свидетельствует об отображении этой составляющей окна³.

³ На многих кнопках, если нет значка, указана галочка , подтверждающая отображение в окне.

Приведенная на рисунке рабочая часть окна Outlook 2000 разбита на три области: **Outlook Bar** (панель Outlook), **область содержимого папки** и **Preview Pane** (область просмотра). Вы можете легко изменять размеры каждой из них, установив указатель мыши на нужную границу и перемещая ее.



Измените по своему усмотрению размеры каждой из трех указанных областей.

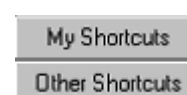


Откажитесь от панели Outlook, области просмотра, а затем верните их присутствие в окне.

Outlook Bar

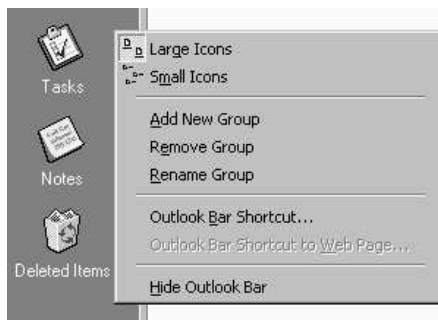
Организация и управление информацией в Outlook 2000 реализованы через работу пользователя с различными взаимосвязанными папками⁴ (подробнее см. следующий раздел).

Панель Outlook состоит из нескольких *групп ярлыков* для быстрого доступа к этим папкам или другим объектам. Каждая группа представлена своей кнопкой. Обычно это **Outlook Shortcuts** (Ярлыки Outlook), **My Shortcuts** (Мои ярлыки) и **Other Shortcuts** (Другие ярлыки).





⁴ Как и в файловой системе, папки Outlook служат для систематизированного хранения каких-либо данных. Сразу отметим, что папки Outlook являются неотъемлемой частью почтовой программы.

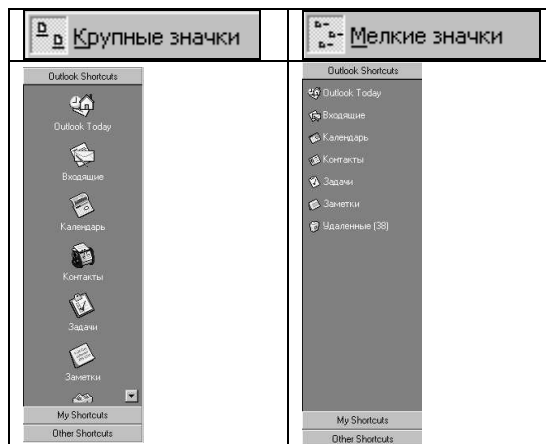
Щелчок по любой из таких кнопок перемещает кнопку в верхнюю часть панели Outlook, а на самой панели отображаются ярлыки указанной группы.



Через контекстное меню на свободном участке панели можно изменять существующие и добавлять новые ярлыки и их группы, задавать иное представление, скрывать панель Outlook.

Если сразу видны не все ярлыки указанной группы, справа на панели Outlook появляются кнопки  и  для просмотра других значков.

Число в круглых скобках около названия какой-либо папки означает количество непрочтенных сообщений.



Контекстное меню к любому из ярлыков панели Outlook предоставляет возможность выполнения определенных действий, относящихся к указанному ярлыку (открыть папку, произвести поиск информации по заданным критериям, переименовать или удалить ярлык, ознакомиться со свойствами папки).

Обычно после запуска программы на панели отображаются ярлыки группы **Outlook Shortcuts**, в которую входят **Outlook Today**, **Inbox**, **Calendar**, **Contacts**, **Tasks**, **Notes**, **Deleted Items**. Щелчками по значкам этих папок вы переключаете рабочую область окна на содержимое указанной папки.

Группа **My Shortcuts** обычно включает набор ярлыков таких папок как **Drafts** (Черновики), **Outbox** (Исходящие), **Sent Items** (Отправленные), **Journal** (Дневник).



Освойте переключение между стандартными папками, значки которых представлены на панели Outlook.



Измените способ отображения значков в панели Outlook. В завершение оставьте **Large Icons**.

Группа **Other Shortcuts** обычно включает ярлыки **My Computer**, **Personal**, **Favorites**. Работа с этими папками в окне Outlook происходит так же, как и в окне **Windows Explorer**.



Отобразите **Outlook Shortcuts**.



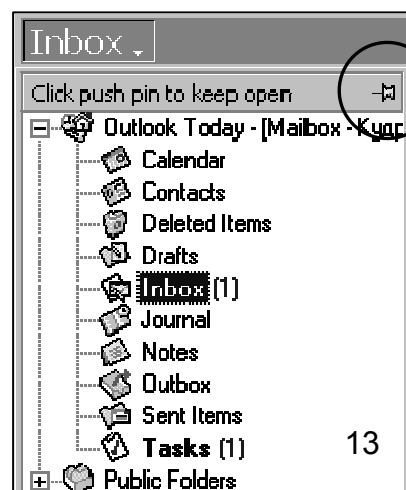
Добавьте в группу **Outlook Shortcuts** ярлык **Sent Items**. Для этого щелкните правой кнопкой мыши по любому свободному участку панели Outlook и из появившегося контекстного меню выберите **Outlook Bar Shortcut...** В появившемся диалоговом окне укажите нужную папку и щелкните **ОК**. Проверьте, остался ли при этом ярлык **Sent Items** в группе **My Shortcuts**?




Удалите ярлык **Sent Items** из группы **Outlook Shortcuts**.

Папки Outlook – специфика и назначение

Вывести в окне Outlook список сразу всех стандартных папок можно по команде **View** ⇒ **Folder List**. К тому же результату приведет щелчок по названию текущей папки, напри-



мер, **Inbox** и нажатие на значок  для закрепления этой области в окне.



Отобразите **Folder List** в окне Outlook. Что происходит при переключении между папками в этом списке? Можно ли изменять размеры области списка папок?

Папка	Основное назначение									
Inbox	<p>Хранение полученных по электронной почте сообщений. Список элементов обычно представлен таблицей, в каждом столбце которой приведены конкретные сведения по указанному полю.</p> <p>Например, From (от кого получено), Subject (тема сообщения) и т.д.</p> <table border="1" data-bbox="502 1086 1300 1205"> <thead> <tr> <th>From</th> <th>Subject</th> <th>Received</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Калуги...</td> <td></td> <td>Пн 12.03....</td> </tr> <tr> <td>Калуги...</td> <td>FW: Changes at Brainbench!</td> <td>Пн 12.03....</td> </tr> </tbody> </table> <p>В этой папке удобно как обрабатывать приходящую корреспонденцию, так и отправлять сообщения по электронной почте.</p>	From	Subject	Received	Калуги...		Пн 12.03....	Калуги...	FW: Changes at Brainbench!	Пн 12.03....
From	Subject	Received								
Калуги...		Пн 12.03....								
Калуги...	FW: Changes at Brainbench!	Пн 12.03....								
Drafts	<p>Хранение черновиков (незавершенных в оформлении сообщений, требующих какой-либо доработки перед отправкой).</p>									
Outbox	<p>В эту папку временно помещаются сообщения, назначенные пользователем к отправке, но пока не отосланные с почтового сервера.</p>									

Папка	Основное назначение
Sent Items	<p>Хранение копий отправленных сообщений.</p> <p>Через этот список можно получить сведения о дате и времени отправки сообщения, вспомнить его содержание, переслать повторно, и т.п.</p>
Deleted Items	<p>В эту папку автоматически перемещаются элементы, удаляемые из других папок (аналог Recycle Bin – <i>корзины</i> - в MS Windows)</p>
Contacts	<p>Хранение сведений (имена, почтовые и e-mail адреса, телефоны и другая полезная информация) о корреспондентах, с которыми связана работа пользователя.</p>
Calendar	<p>Назначение и отслеживание встреч. Под <i>встречей</i> в Outlook понимается любое мероприятие, имеющее дату, время начала и окончания.</p>
Tasks	<p>Составление и отслеживание состояния проектов и задач (определяются тема, сроки реализации, связанные с выполнением задачи лица и организации)</p>
Notes	<p>Создание и хранение различных заметок (комментариев, напоминаний и т.п.)</p>
Journal	<p>В эту папку могут автоматически заноситься сведения о выполненных пользователем действиях, в том числе о работе с документами в других приложениях Microsoft Office. По умолчанию эта функция выключена.</p>

Элементы в папке Outlook обычно хранятся до тех пор, пока пользователь их не удалит или переместит в другие папки⁵.

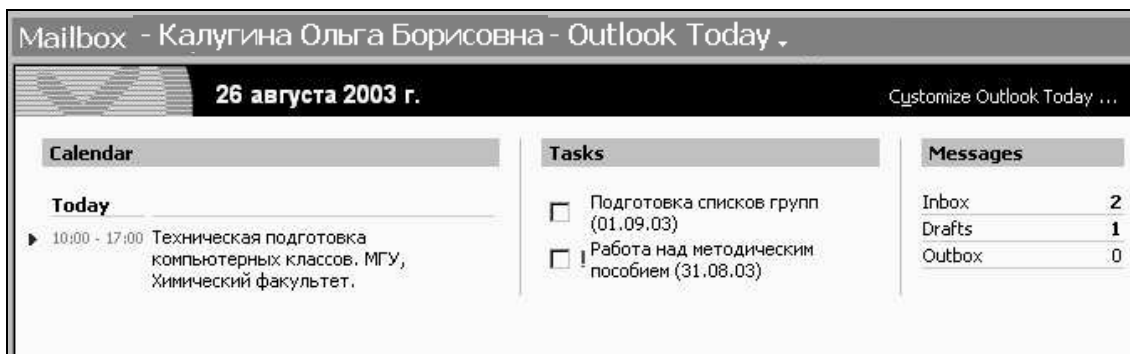
Кроме указанных в таблице, в списке папок присутствуют:

Public Folders (Общие папки)

служат для сбора, организации и коллективного использования данных в рамках какой-либо рабочей группы или учреждения.

Outlook Today – Mail Box <имя пользователя>

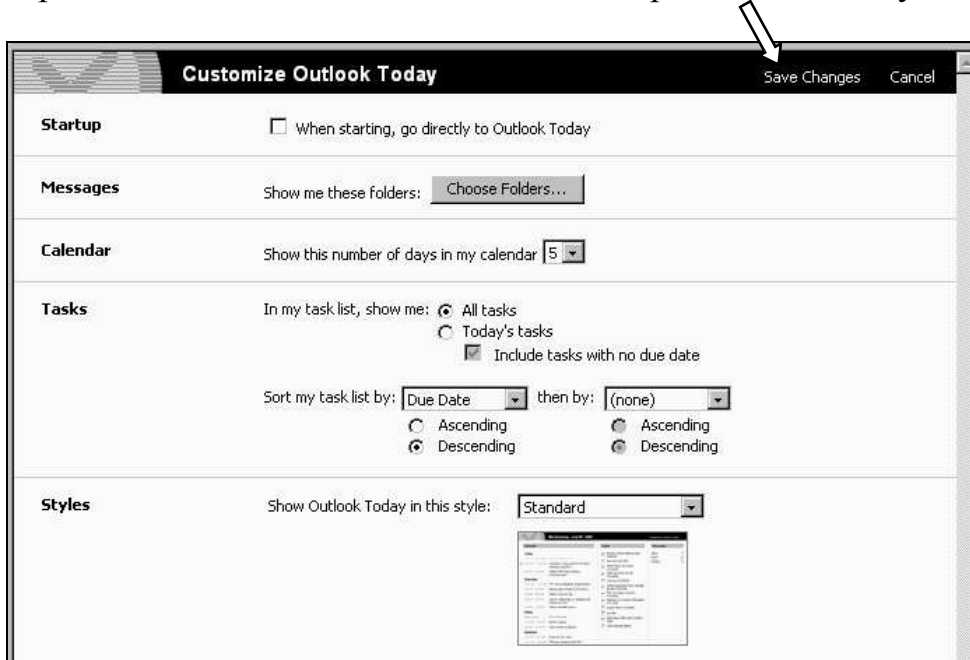
Страница с обзором состояния дел текущего дня: назначенные встречи, поставленные задачи, количество не прочтенных и не отправленных пользователем сообщений. Например,



Перечисленные на этой странице названия папок (**Calendar**, **Tasks** и т.д.) и их элементы являются гиперссылками (указатель мыши на них принимает вид «руки»). Всего один щелчок – и Вы переключаетесь в соответствующую папку или окно-форму для работы с указанным элементом.

⁵ Если не задано иначе соответствующими настройками приложения. Полезно знать, что имеется отдельно настраиваемая функция автоматического архивирования (File→ Archive...) или очистки папок.

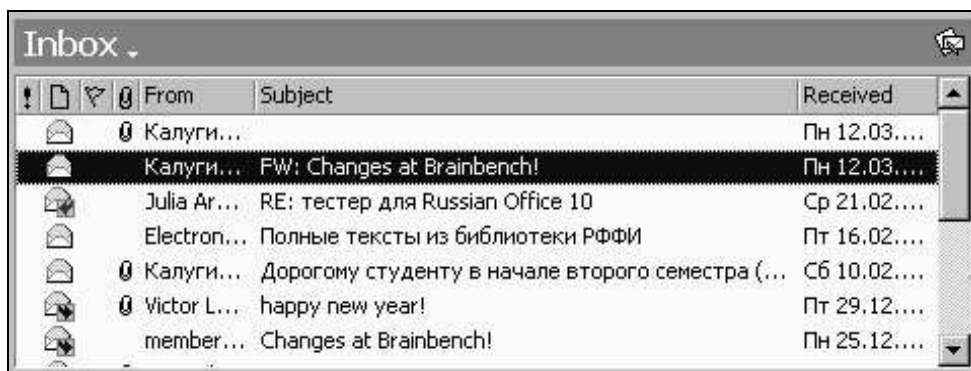
Можно изменять вид страницы **Outlook Today**, щелкнув по кнопке настройки **Customize «Outlook Today»...** в правой верхней части страницы для внесения изменений и сохранения новых установок.



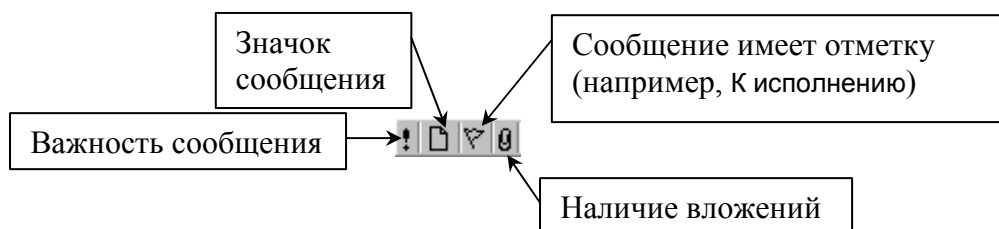
Работа с папкой Inbox

Большая часть Вашей работы в Outlook, скорее всего, будет связана с обработкой входящих, подготовкой и отправкой новых сообщений электронной почты. **Inbox** – папка, наиболее часто используемая в работе с такими элементами. Здесь хранится поступающая корреспонденция, из этой папки удобно создавать и отправлять новые сообщения.

Содержимое папки **Inbox** обычно представлено таблицей, столбцы которой определены соответствующими полями – *fields*. Каждое поле имеет собственное обозначение.



На этом рисунке в таблице папки **Inbox** семь различных полей.



Поля **From**, **Subject** и **Received** соответственно указывают, **от кого**, **о чем** и **когда** получено сообщение.


В зависимости от типа хранимой в поле информации, значение поля представлено в строках таблицы-списка либо значком, либо текстом.

Изменение ширины полей таблицы

Установив указатель мыши на изменяемую границу (вид указателя должен быть ⦿), при нажатой левой кнопке можно откорректировать мышью ширину столбца.

Сортировка элементов списка

Элементы, хранящиеся в папке **Inbox**, чаще всего, упорядочиваются по дате и времени получения (полю **Received**) – вновь поступающая корреспонденция располагается в верхних строках списка. Щелчком мыши по названию того же поля задается сортировка в обратном направлении: Received ▲ – появившаяся справа от названия поля серая

треугольная стрелка указывает, что задана сортировка по возрастанию, т.е. самая «старая» корреспонденция будет теперь в начале списка. Последующий щелчок по названию поля вновь изменит порядок сортировки – . Сортировка элементов возможна по любому из полей таблицы.



Отсортировать строки таблицы папки **Inbox** по полю **From** в алфавитном порядке.

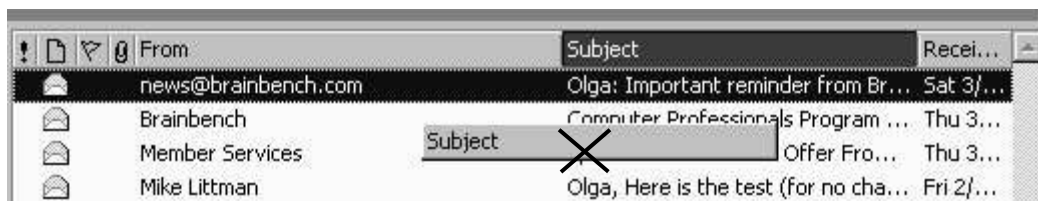


Вернуть в таблицу папки **Inbox** сортировку по убыванию по полю **Received**.

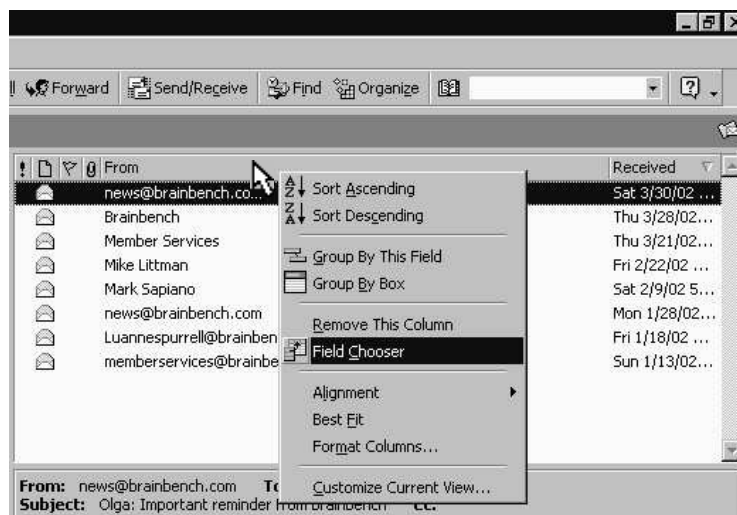
Перестановка, удаление и добавление полей таблицы

Проводя сортировку, будьте внимательны – названия полей таблицы-списка очень подвижны, что позволяет быстро и легко изменять порядок их следования друг относительно друга. Указав мышью название поля и удерживая левую кнопку, перемещением влево или вправо можно выбрать новое местоположение поля среди других столбцов таблицы – красные стрелки, появляющиеся на границах между названиями полей, помогут сделать этот выбор.

Так же легко и просто то или иное поле удаляется из строки их названий – стоит лишь немного вывести мышью поле за пределы этой строки.

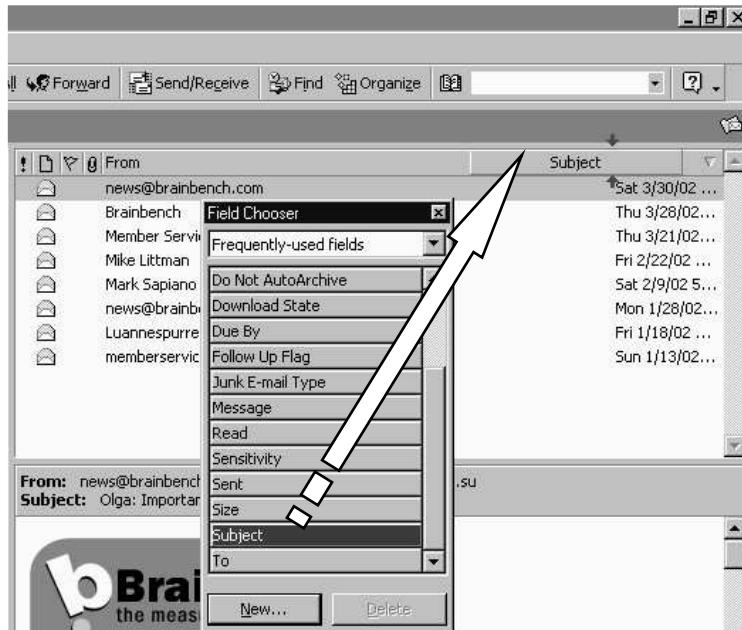


Вернуть на место или добавить другие поля – процедура чуть более сложная. Щелкните правой кнопкой мыши в любом месте строки названий полей и в появившемся контекстном меню выберите



Field Chooser – отдельным окном будет представлен список всех доступных полей для элементов Outlook.

Укажите мышью нужное название и перетащите его в строку названий полей. Отпустите кнопку мыши тогда, когда появляющиеся на границах между полями красные стрелки определяют местоположение соответствующего столбца таблицы.



Используя рассмотренные выше возможности удаления, добавления, и перестановки полей в папке **Inbox** задать следующий вид таблицы:

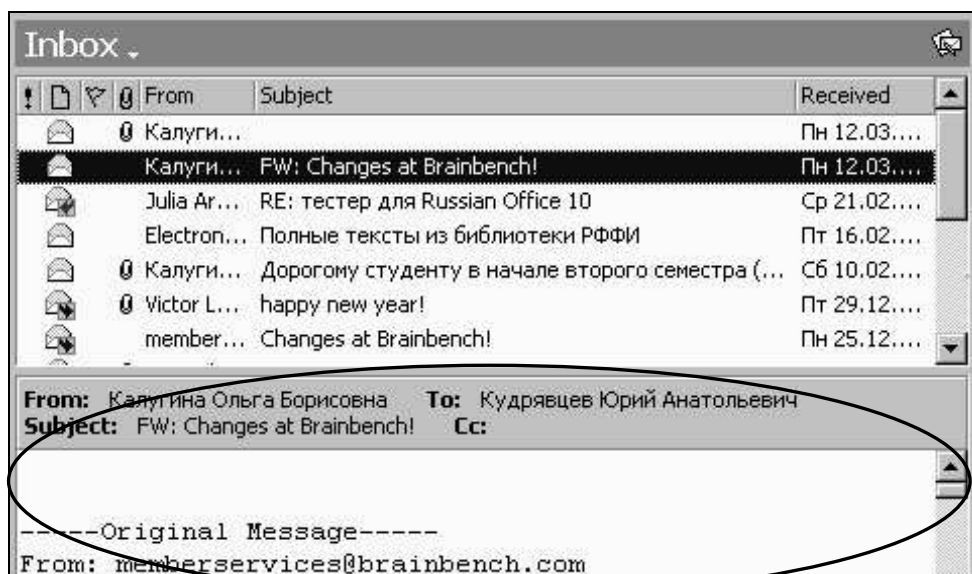
From	Received	Subject	Size
------	----------	---------	------



Вернуть первоначальный набор и порядок полей таблицы:

From	Subject	Received
------	---------	----------

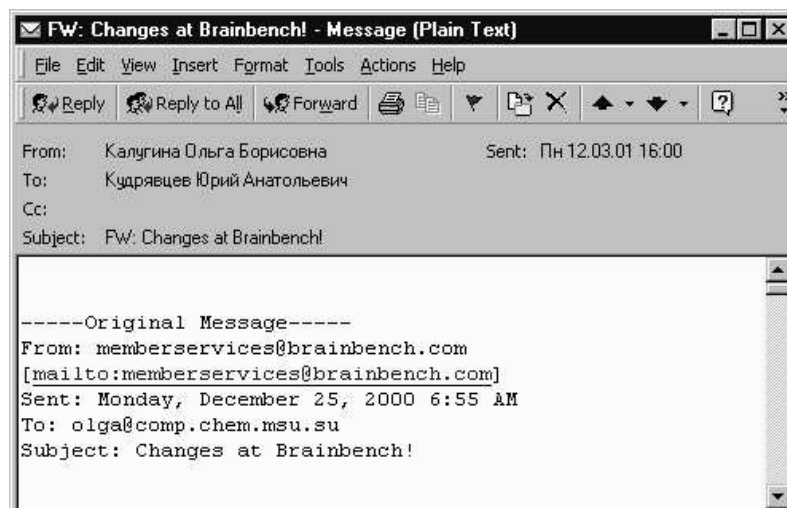
Работа с сообщениями электронной почты




При наличии в окне Outlook **Preview Pane** (панели просмотра) можно быстро ознакомиться с содержанием текущего сообщения (на него указывает подсветка в списке). Отказаться от панели просмотра, а затем при необходимости вернуть ее можно последовательными командами **View** ⇒ **Preview Pane**. Часто удобно получить полную информацию о том или ином элементе Outlook и работать с ним в отдельном окне.


Вывод элемента папки в отдельном окне

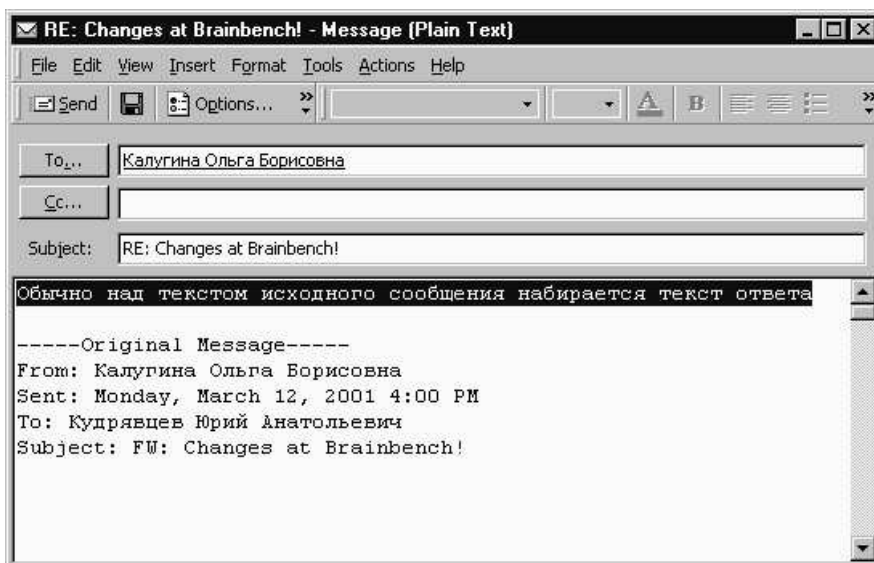
Отдельный элемент любой папки Outlook (например, сообщение электронной почты из папки **Inbox**) можно вывести в отдельном окне-форме. Для этого выполните двойной щелчок по соответствующей строке списка (или же, указав подсветкой нужный элемент, просто нажмите **Enter**). На экране появится новое отдельное окно для работы с указанным элементом, например:



Строка заголовка отдельного окна включает название элемента (в примере на рисунке **FW: Changes at Brainbench!** – оно совпадает с темой сообщения), его тип (**Message**), а также специфичную для элемента информацию (**Plain Text** – формат, в котором данное письмо было отправлено). Подробнее о правилах подготовки сообщений электронной почты речь пойдет ниже, а пока обратите внимание на то, что это окно содержит свою строку меню и панель инструментов, позволяющие как продолжить работу с этим сообщением, так и подготовить новые элементы Outlook (в частности, на основе данного). По завершении работы с окном не забудьте про кнопку  !

Подготовка ответа отправителю сообщения

Щелчок по кнопке  (Actions ⇨ Reply) выведет на экран новое окно для подготовки ответа на указанное сообщение.



В заготовке ответа уже проставлены наиболее очевидные сведения в полях шапки сообщения:

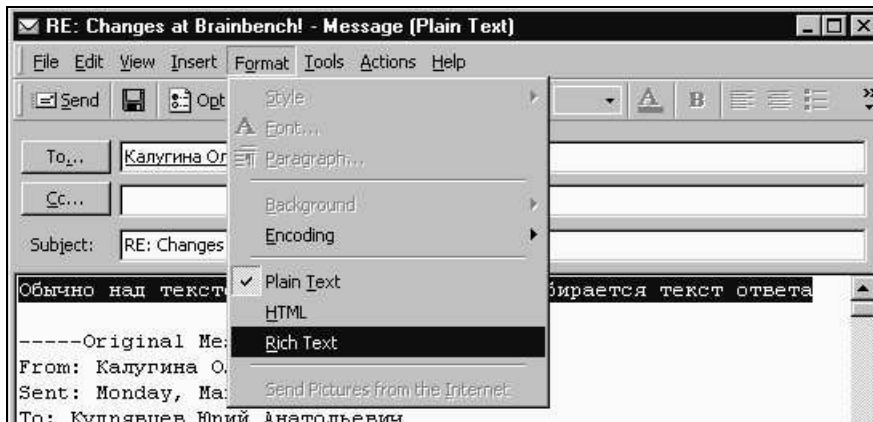
To... - <адрес автора исходного письма>

Subject: - RE:<тема исходного письма>

В поле **Сс...** при подготовке любого отправляемого сообщения можно указать, кому должна быть отправлена его копия (см. стр. 27 «Подготовка нового сообщения»).

В области непосредственно для самого письма обычно приведен полный текст исходного сообщения с указанием даты и времени отправки и реквизитов отправителя. Рекомендуется не удалять текст исходного сообщения, а размещать свой ответ над ним, чтобы напомнить детали продолжаемой переписки. Безусловно, Вы можете вносить любые изменения, как в содержание, так и в оформление своего письма. Ответное сообщение по умолчанию подготавливается в том же формате, что и исходное (в нашем примере **Plain Text**), чтобы дать возможность Вашему корреспонденту получить ответ в наиболее удобном для его почтовой системы виде. Можно изменить формат любого отправляе-

мого сообщения, например, выбрав соответствующую строку из меню за словом **Format** в окне сообщения, подготавливаемого к отправке.




Форматы почтовых сообщений

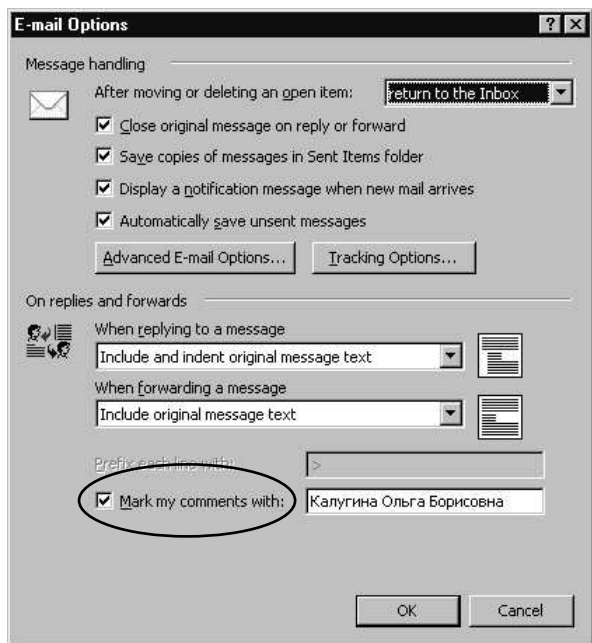
Формат	Возможности при оформлении сообщения
Plain Text	<p>Обычный текст, его нельзя форматировать.</p> <p>Использование именно этого формата можно считать универсальным, так как получатели могут не увидеть оформления, добавляемого в других форматах (их почтовые системы не предоставляют таких возможностей).</p> <p>В обычном тексте могут использоваться подписи⁶ без форматирования текста.</p>



⁶ О создании и использовании подписей рассказано на стр. 32

<p>RTF (Rich Text)</p>	<p>Предусмотрено форматирование текста, маркированные списки, задание выравнивания абзацев. В этом формате могут использоваться отформатированные подписи. Но помните, что при отправке сообщений в формате RTF не все получатели смогут их прочитать.</p>
<p>HTML</p>	<p>Форматирование текста, нумерация, маркеры, выравнивание, горизонтальные линии, фон, стили HTML и Web-страницы. В этом формате могут использоваться бланки и подписи.</p>


При добавлении своих комментариев внутри текста исходного сообщения в формате RTF, перед вставляемым текстом может автоматически появляться имя, под которым Вы работаете в Outlook, например, *[Калугина Ольга Борисовна]*.

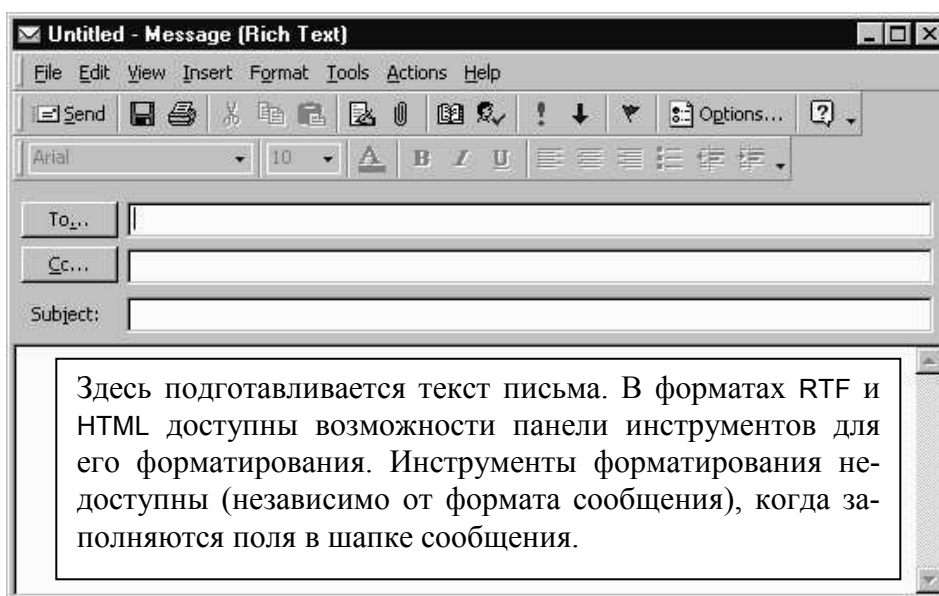
На первых порах этот процесс кажется «неуправляемым» и усложняет редактирование ответа на сообщение. В окне Outlook подайте команду **Tools ⇒ Options...** и в появившемся диалоговом окне на вкладке **Preferences** щелкните кнопку . Снимите флажок **Mark my comments with**, чтобы отказаться от пометки для примечаний в ответах на сообщения.



Когда введена и проверена вся необходимая информация, щелкните по кнопке  - окно сообщения будет закрыто автоматически в подтверждение отправки. В списке папки **Inbox** обратите внимание на изменение значка сообщения, на которое был дан ответ - , а в папке **Sent Items** – на появление копии отправленного сообщения.

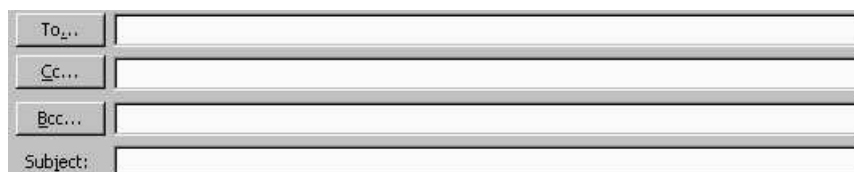
Подготовка нового сообщения

Для подготовки нового сообщения следует подать команду **New** ⇒ **Mail Message**. Если идет работа в одной из папок Outlook, в которых обычно хранятся сообщения электронной почты – **Inbox**, **Outbox**, **Sent Items**, **Drafts** – достаточно щелкнуть в панели инструментов по кнопке  - будет открыто отдельное окно-форма для создания нового сообщения.



Чтобы сообщение могло быть отправлено, нужно указать хотя бы одного из его получателей. Для этого в приведенной на рисунке стандартной форме сообщения предусмотрены поля **To...** (непосредствен-

ный получатель) и **Сс...**⁷ (получатель копии сообщения). Можно предусмотреть адресата в дополнительном поле **Всс...**⁸ (скрытая копия) – получатель такой копии получит всю информацию сообщения, но об этом не знают другие получатели этого письма. Если этого поля Вы не видите в окне формы сообщения, подайте команду **View ⇒ Bcc Field**.



The image shows a screenshot of an email composition window. It features four input fields stacked vertically. The first field is labeled 'To...', the second 'Cc...', the third 'Bcc...', and the fourth 'Subject:'. Each field is currently empty.

Как заполнить указанные поля? Адрес электронной почты в сети Internet состоит из имени пользователя и имени домена⁹, разделенных знаком @ (например, **olga@comp.chem.msu.su**). Если Вы точно знаете такой адрес своего корреспондента, можно ввести его в нужное поле непосредственно с клавиатуры. Но, скорее всего, Вам придется подготавливать к отправке не одно сообщение и общаться по электронной почте не с одним адресатом. Вероятность ошибки многократного «ручного» набора подобных адресов достаточно велика, запомнить и оперативно воспроизвести нужный адрес проблематично. Поэтому в Outlook используются адресные книги, в которых хранятся различные сведения о ваших корреспондентах (в т.ч. и адреса электронной почты, которые автоматически будут подставлены при отправке сообщения).


Понятие глобальной адресной книги (Global Address List)

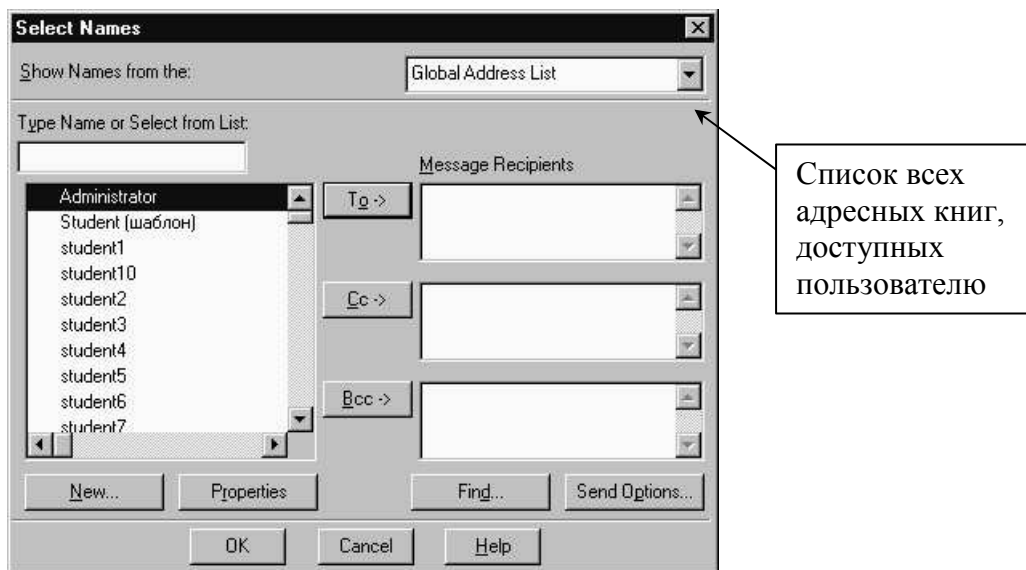
Сведения обо всех зарегистрированных на почтовом сервере Microsoft Exchange Server пользователях хранятся в *глобальной адресной книге*.

⁷ от *Carbon copy*

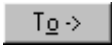
⁸ от *Blind Carbon copy*

⁹ Отдельная самостоятельная часть сети.

Именно этот список адресов чаще всего используется по умолчанию, когда открывается окно адресной книги по команде **Tools** ⇒ **Address Book...** (она представлена кнопкой  в панели инструментов **Standard**). По этой команде появляется диалоговое окно для выбора имен в соответствующие поля сообщения **To**, **Сс**, **Всс**.



Просмотреть глобальный список адресов можно, воспользовавшись полосой прокрутки. Обратите внимание, что в списке для выбора указываются не адреса электронной почты (стр. 28), а те данные об адресате, которые связаны с соответствующим электронным адресом и привычнее в обиходе (чаще всего, фамилия, имя и отчество конкретного лица).

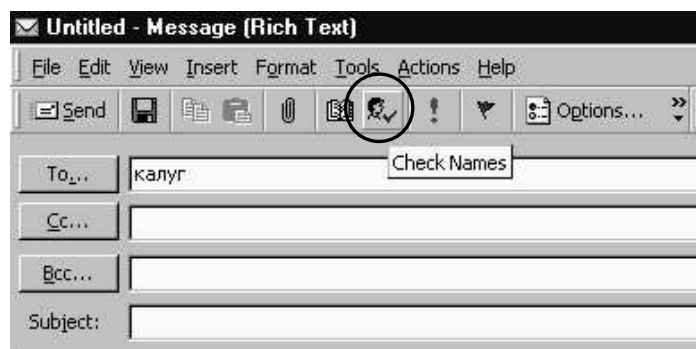
После начала набора в поле **Type Name or Select from List** первых символов искомой фамилии список будет автоматически подстраиваться по ним, корректировку можно осуществить стрелками вверх или вниз. Когда подсветка укажет на нужную строку, щелкните кнопку  в центре диалогового окна **Select Names** - соответствующий адрес попадет в область **Message Recipients** и по завершении работы с

окном **Select Names** будет подставлен в поле **To...** подготавливаемого сообщения.

Одно и то же сообщение может иметь несколько адресатов. В этом случае с помощью кнопок **To->**, **Cc->** или **Bcc->** можно быстро назначать найденных в списке лиц как непосредственных получателей сообщения, получателей его копии или же скрытой копии (см. стр. 28). Если адресат попал в области **Message Recipients** ошибочно, щелкните по нему и нажмите на клавиатуре **Delete**.

Чтобы указанные адреса получателей были автоматически перенесены в соответствующие поля сообщения, щелкните по кнопке **OK** в окне **Select Names**.

Можно поручить программе поиск и проверку адресов интересующих Вас лиц, не вызывая рассмотренного выше окна **Select Names**. Если в окне формы сообщения в одном из полей **To...**, **Cc...** или **Bcc...** ввести часть символов и подать команду **Check Names**.

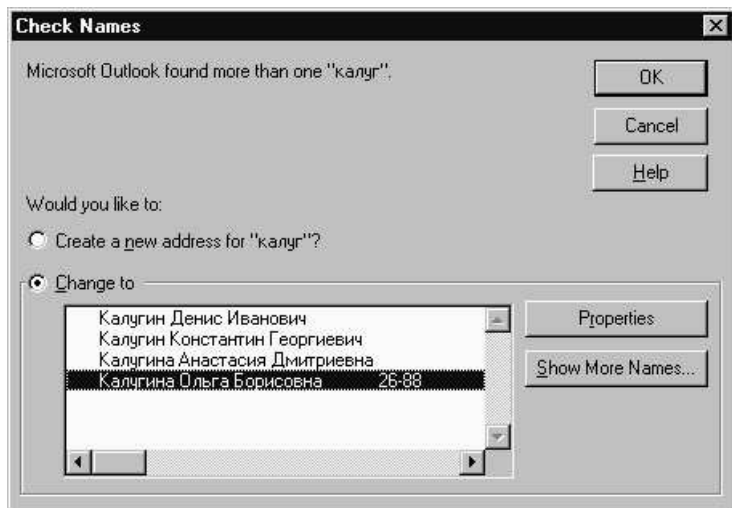


Программа произведет просмотр записей адресной книги и проверку на наличие в них указанных символов. Возможны такие варианты.

Подходящая запись единственна – найденные данные об адресате (фамилия, имя, отчество – в зависимости от обозначений в хранении

сведений в адресной книге) будут подставлены в заданное поле шапки сообщения и подчеркнуты¹⁰.

Подходящих *записей несколько* – появится отдельное окно **Check Names**, из которого можно выбрать нужный адрес:



Если по введенным символам *поиск не дал результатов*, об этом будет указано в появившемся диалоговом окне **Check Names**.

Из *Global Address List* можно лишь воспользоваться хранящимися в этой адресной книге данными, вносить какие-либо изменения в эти сведения - прерогатива администратора почтового сервера. Для хранения личных контактов пользователя в Outlook предусмотрена отдельная папка **Contacts**, в которой можно самостоятельно вести список контактов – создавать и редактировать элементы, хранящие сведения о Ваших адресатах. При подготовке сообщений электронной почты можно будет также выбирать имена из этого списка параллельно с выбором имен из *Global Address List*.

¹⁰ В подтверждение наличия соответствующей записи в адресной книге.

О необходимости заполнения поля Subject

В поле **Subject** следует кратко сформулировать содержание сообщения. Заполнение этого поля продиктовано, в первую очередь, этикой общения по электронной почте и вниманием отправляющего письмо к своему адресату. Указав тему сообщения, Вы сэкономите его время не только при визуальной работе с электронной почтой, но и предоставите дополнительную возможность с помощью программных средств производить сортировку и систематизированное хранение поступающей корреспонденции. В приложении на стр. 46 приведены рекомендации по корректной подготовке электронных писем и документов, в частности, составлению формулировки темы сообщения, заключительным фразам и т.д.

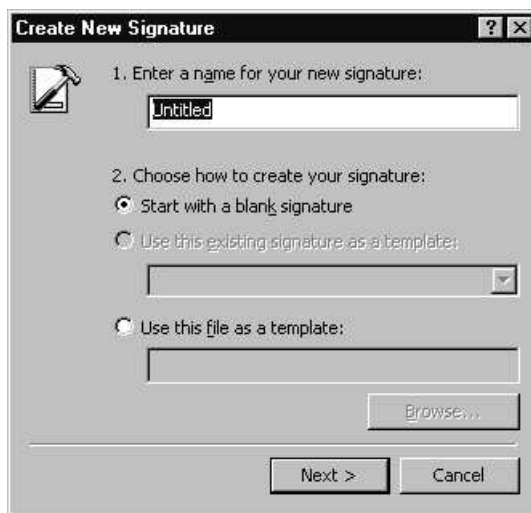
Создание и использование подписей

Чтобы многократно не набирать одинаковые слова в завершение сообщения, удобно использовать заранее подготовленные подписи¹¹. Для создания новой подписи в окне Outlook подайте команду **Tools** ⇒ **Options...** и появившемся в диалоговом окне параметров перейдите к вкладке **Mail Format**.

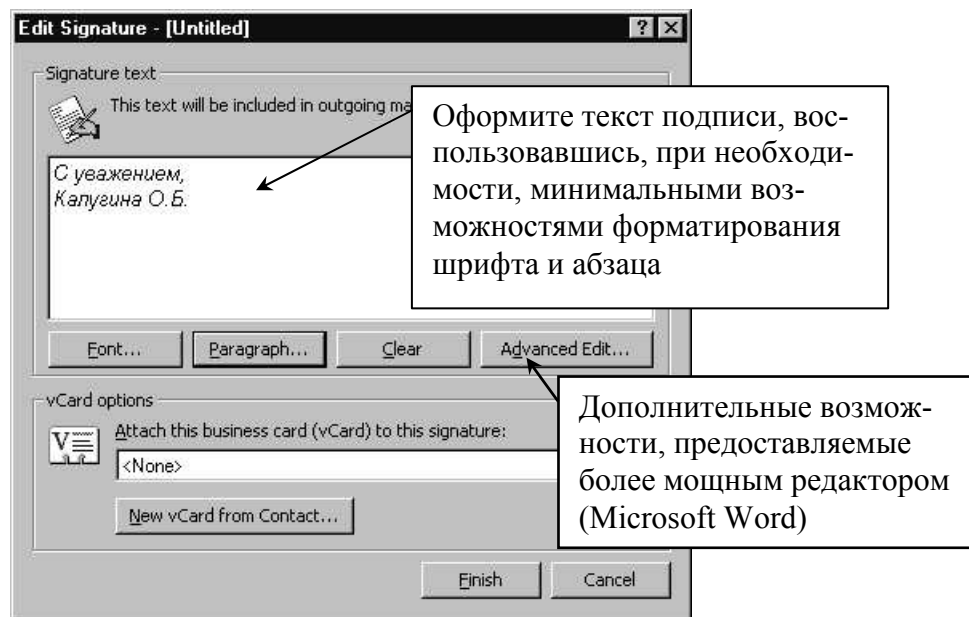


¹¹ Не следует путать с возможностями *электронной* (цифровой) подписи, служащая для удостоверения полномочий на работу с соответствующей корреспонденцией. Для этого пользователь должен иметь *цифровое удостоверение*, выдаваемое издателями удостоверений или администратором сервера MS Exchange. Цифровые удостоверения должны быть как у отправителя сообщения, так и у его получателя.

В списке **Send in this message format** выберите формат сообщений, с которым требуется использовать подпись, затем щелкните кнопку **Signature Picker...** и в следующем диалоговом окне **Signature Picker** – кнопку **New** – появится диалоговое окно **Create New Signature**.



Задайте краткое обозначение для подписи (например, **Официальная**), оставьте опцию **Start with a blank signature** и щелкните кнопку **Next>** для перехода к следующему шагу.



Щелкнув по кнопке **Finish**, Вы вернетесь к окну **Signature Picker**, в котором указаны имя и внешний вид подписи. Как только появилась хотя бы одна подпись, стали доступны кнопки для изменения или удаления.



Создайте две разные подписи: **Официальная** и **Неформальная**.

В диалоговом окне **Options** на вкладке **Mail Format** (стр. 32) в поле **Use this signature by default**

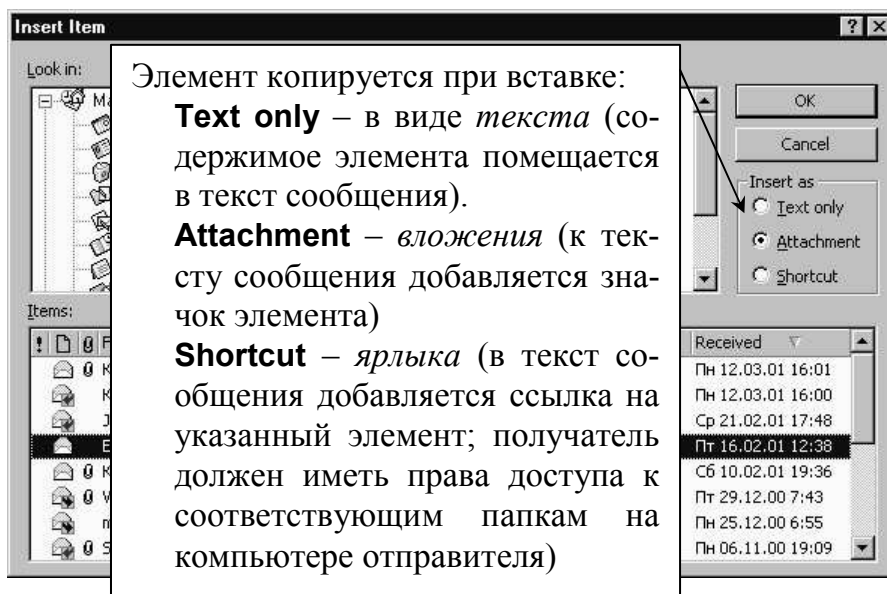
выберите из списка нужное имя подписи, если хотите, чтобы ее текст сразу появлялся во вновь создаваемых сообщениях. Вариант **None**

отменяет эту возможность, оставляя за пользователем право выбора подписи к каждому конкретному письму. В этом случае в окне формы для создания сообщения подается команда **Insert ⇒ Signature**

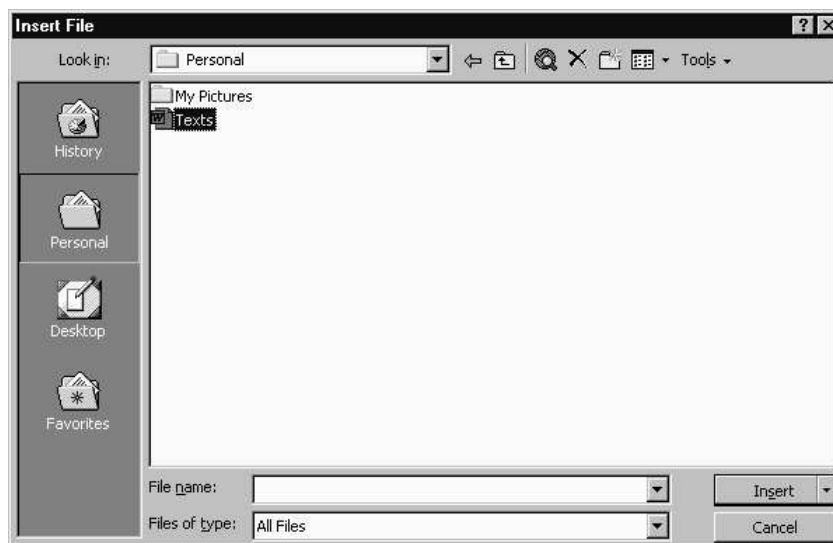
Добавление вложений к сообщению



Вместе с сообщением часто требуется переслать некоторые документы или файлы¹². Для вставки элементов Outlook предусмотрена команда **Insert ⇒ Item...**

¹² Причем в одном сообщении их может быть сразу несколько

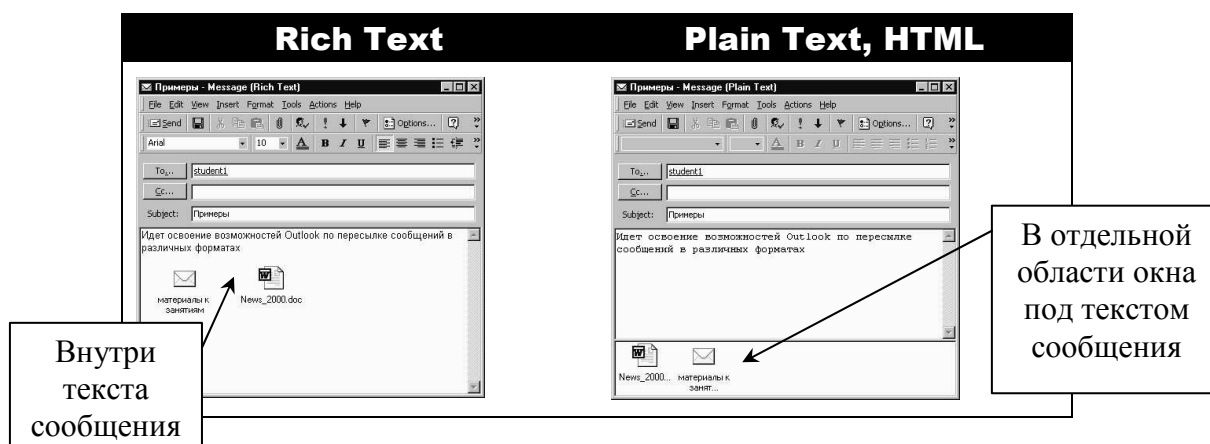


Для добавления к отправляемому сообщению документов, подготовленных в других приложениях и хранящихся в виде файлов на том или ином диске (например, документов MS Word или MS Excel) предусмотрена команда **Insert** ⇨






File... (ее кнопка  в панели инструментов **Standard**). По этой команде на экране появится диалоговое окно для указания диска, папки и имени нужного файла. Переключившись на нужную папку и подсветкой указав один или несколько файлов, нужно щелкнуть по кнопке 

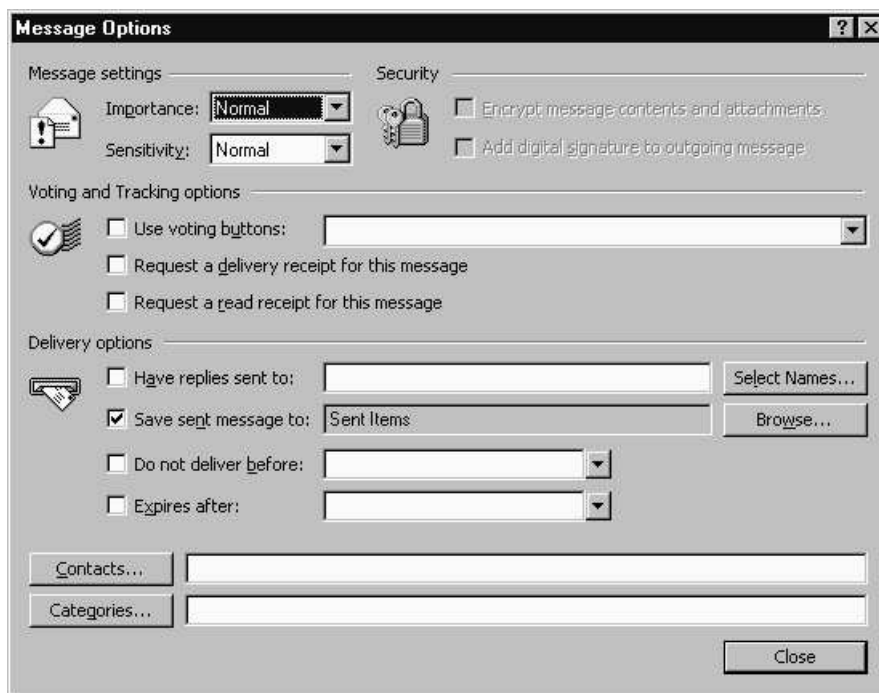
В зависимости от формата сообщения (см. стр. 25) значки вложений в окне формы располагаются по-разному.





Чтобы удалить один из значков вложенных в сообщение документов, следует выделить этот значок, щелкнув по нему мышью, и нажать на клавиатуре **Delete** (те, кто привык к работе с контекстными меню, смогут найти команду удаления после щелчка правой кнопкой мыши по значку вложенного документа)


Параметры сообщения

Для каждого подготавливаемого к отправке сообщения могут быть указаны различные параметры, например, его важность. По умолчанию, обычно значение этого параметра **Normal** (без значка). Если при подготовке письма в окне его формы щелкнуть в панели инструментов кнопку , будет установлено значение **High**, кнопка  - значение **Low**. Настройка этих и других параметров сообщений можно произвести в диалоговом окне, вызываемом для конкретного сообщения в его окне командой **View ⇒ Options...** (кнопка  Options...).



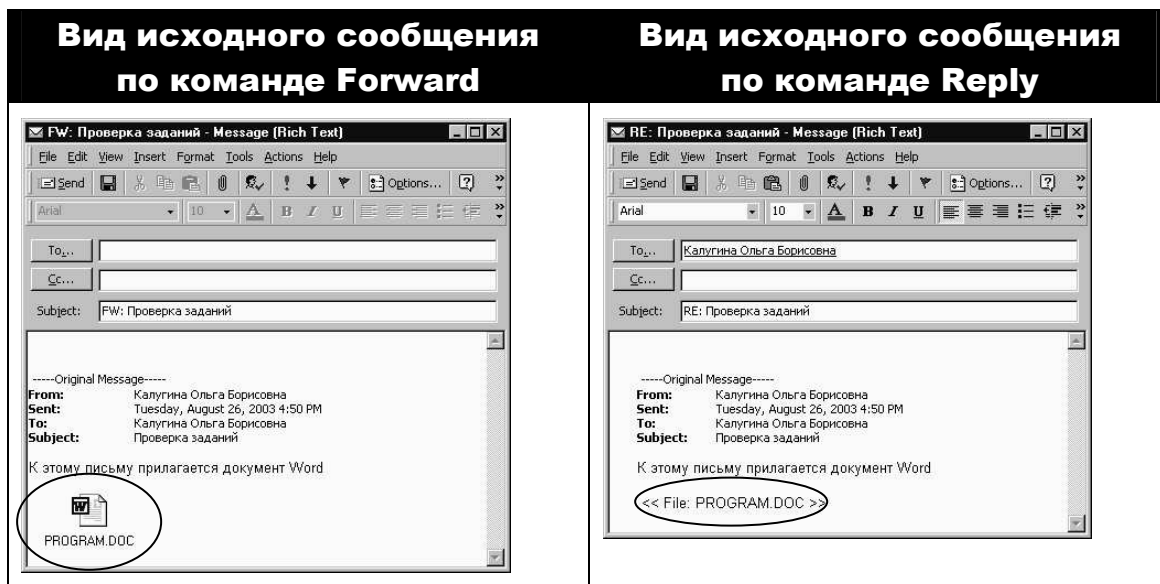
После того как Вы проверили правильность подготовленного сообщения, щелкните по кнопке  для его отправки, если же Вы пока не хотите его отправлять и собираетесь продолжить работу с ним позднее, щелкните по кнопке  (команда **File** ⇒ **Save**) – письмо будет сохранено в папке **Drafts**.

Пересылка сообщений

Команда **Actions** ⇒ **Forward** предназначена для пересылки заданному адресату копии указанного сообщения. Отметим, что эта команда, (также как и ее кнопка  в панели инструментов) доступны как для сообщения, указанного подсветкой в списке какой-либо папки, так и из отдельного окна сообщения (или другого элемента Outlook)

После подачи команды **Forward** на экране появится окно с помещенной в него копией текста исходного сообщения, похожее на окно от-

вета отправителю (см. стр.23). Но имеется несколько принципиальных отличий. Если исходное письмо содержало вложения, то все они сохраняются в пересылаемом сообщении, тогда как при подготовке ответа лишь упомянуто о наличии вложений в исходном сообщении.



Обратите внимание на верхние строки подготавливаемого к пересылке сообщения: в заголовке окна-формы (соответствующем теме) вместо букв **RE**¹³ будет стоять **FW**¹⁴; остается незаполненным поле **To** (иначе теряется специфика команды пересылки).

Щелкните по кнопке – появится окно **Select Names** (см. стр.29) – и укажите, кому пересылается сообщение. Над текстом пересылаемого сообщения можно добавить произвольный сопроводительный комментарий.

13 от Reply
14 от Forward
38

Что находится в папке **Sent Items**

В папке **Sent Items** автоматически создаются копии отосланных сообщений (или других элементов Outlook, например, задач)¹⁵. Список элементов папки представлен таблицей. Так же, как в папке **Inbox**, Вы можете видоизменять представление информации – регулировать размеры полей таблицы, производить сортировку элементов и т.п. в зависимости от уровня освоения возможностей программы.



После того, как Вы отправите несколько сообщений, переключитесь на папку **Sent Items** и просмотрите ее содержимое.

Важное замечание! Помните, что согласно настройкам Outlook «по умолчанию» в папку **Sent Items** помещаются копии всех отправляемых Вами сообщений, но далеко не все эти копии нуждаются в долгосрочном хранении. Со временем объем содержимого этой папки (в сочетании с другими папками Outlook) может превысить отведенный почтовому ящику лимит и приостановит Вашу корректную работу с электронной почтой – Вы не сможете отправлять и получать новые сообщения, о чем будут поступать предупреждения вида





и соответствующие сообщения от **System Administrator** с почтового сервера.

¹⁵ Если не изменены первоначальные настройки Outlook.

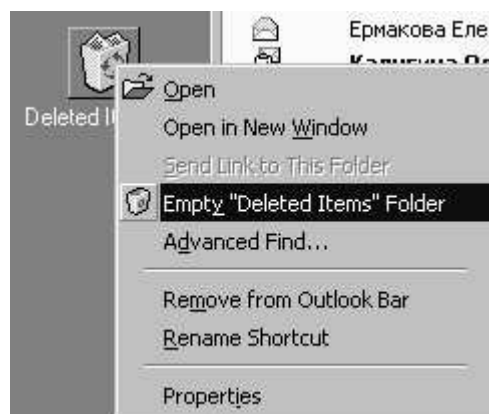
Как быть в этом случае? Удалить во всех папках все лишнее. «Пустая» папка Inbox еще ни о чем не говорит, кроме, например, того, что Вы невнимательно читали соответствующие страницы методической разработки.

Папка Deleted Items

Присутствие ненужных элементов в разных папках Outlook может отвлекать внимание и мешать работе с актуальной информацией. В Outlook 2000 предусмотрены самые разнообразные средства сортировки и систематизированного хранения полезной информации. Здесь мы остановимся на самом простом способе «наведения порядка» в папках – удалении ненужных элементов. Для выполнения этой команды после выделения элементов, подлежащих удалению, есть несколько способов:

- ✓ Нажать клавишу **Delete** на клавиатуре
- ✓ Подать команду **Edit** ⇒ **Delete** (или щелкнуть ее кнопку  в панели инструментов **Standard**)
- ✓ Выбрать команду **Delete** из контекстного меню к выделенным элементам
- ✓ Переместить мышью указанные элементы в папку **Deleted Items** (в списке папок или на ее значок  в панели Outlook)

Во всех этих случаях удаляемые элементы помещаются в папку **Deleted Items** (откуда Вы можете легко их извлечь обратно в ту



или иную папку). Для этого можно воспользоваться командами работы с буфером обмена или обычным перемещением мышью.

В папке **Deleted Items** элементы Outlook хранятся до тех пор, пока Вы ее полностью не очистите (например, выбрав из контекстного меню к этой папке соответствующую команду – **Empty “Deleted Items” Folder**), либо удалите по отдельности ненужные элементы непосредственно в папке **Deleted Items**.

Вам будет выдан вопрос-предупреждение о безвозвратности выполнения такой команды, ответ выбирать Вам.

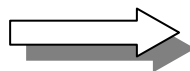
Из любой папки можно удалять элементы без возможности последующего восстановления (не помещая их в папку **Deleted Items**). Для этого любую из перечисленных выше команд удаления следует подавать, удерживая в нажатом состоянии клавишу **Shift**.

Как узнать больше о возможностях Outlook

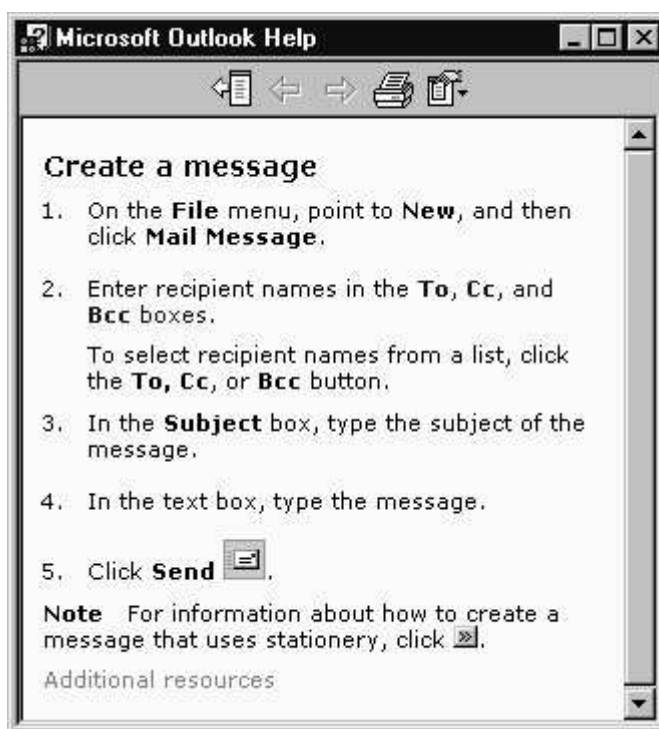
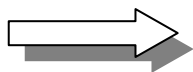
В данной методической разработке авторы затронули только отдельные основополагающие моменты в работе пользователя с электронной почтой средствами приложения Outlook 2000. Безусловно, хочется надеяться, что Вы продолжите знакомство с этой интересной и полезной программой. Ответы на вопросы, которые наверняка будут возникать в процессе самостоятельного изучения, можно найти в соответствующей компьютерной литературе, например, в подробном и исчерпывающем не только для начинающего пользователя руководстве А. Нейбауэра «Эффективная работа с Outlook 2000» (СПб: Питер, 2000) или же в электронной справочной системе Outlook 2000.



Справка Outlook (Help)

В любой затруднительной ситуации всегда есть возможность обратиться к электронной справочной системе, позволяющей оперативно найти ответы практически на все вопросы, возникающие в процессе работы с Outlook 2000. Нажатие клавиши **F1** дает возможность сформулировать в произвольной форме Ваш вопрос либо персонажу **Office Assistant** (Помощник), либо непосредственно перейти к работе с отдельным окном справочной системы (в зависимости от настроек пользователя в работе с приложениями MS Office 2000). Сформулировав вопрос помощнику, щелкните по кнопке **Search** - после секундных раздумий будет выдан список наиболее подходящих тем.



Щелкните по строке с названием нужного раздела – будет раскрыто отдельное окно справки.



Щелкните по кнопке  - слева появится три вкладки: **Contents** (Содержание), **Answer Wizard** (Мастер ответов), **Index** (Указатель). Вернуть окно к прежнему виду поможет кнопка: 

Независимо от варианта представления окна справки кнопки под его заголовком выполняют одни и те же действия:



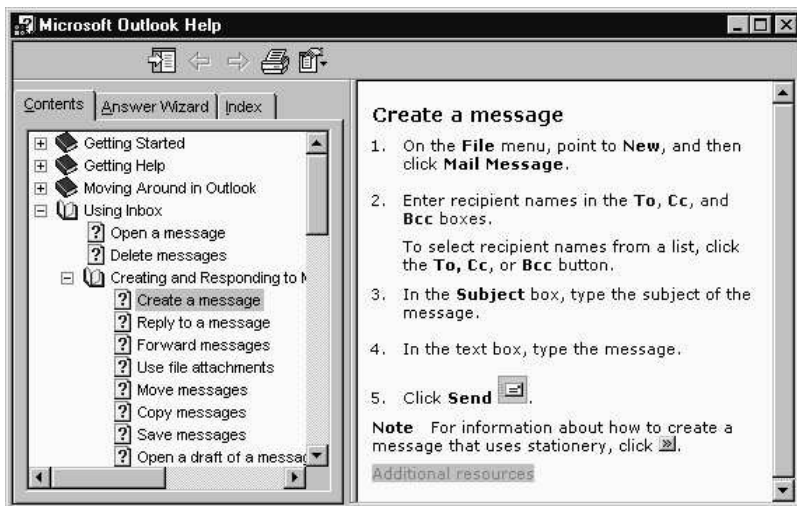
- постраничный переход по справочной системе (на один шаг назад или вперед по Вашему «маршруту»)



- Вывод на принтер текущей справочной страницы.



- меню Ваших возможностей в работе с окном справки



Чтобы ввести вопрос в окне справки, перейдите на вкладку **Answer Wizard**. Для просмотра содержания справки, щелкните вкладку **Contents**. Если требуется найти по контексту конкретные слова или выражения, щелкните вкладку **Index**.

Для быстрого получения краткой справки по интерфейсу Outlook есть следующие возможности.

Чтобы вывести подсказку для команды меню, кнопки панели инструментов или области экрана, выберите вопрос **What's This?** в меню **Help** – к стрелке мыши будет добавлен вопросительный знак. Укажите интересующий Вас объект в окне **Outlook** и ознакомьтесь с его назначением.

Чтобы вывести подсказку для параметра диалогового окна, щелкните кнопку с вопросительным знаком в диалоговом окне. (Если кнопка с вопросительным знаком не отображена, выделите нужный параметр и нажмите **SHIFT + F1**.)

Чтобы узнать название кнопки панели инструментов, удерживайте указатель мыши поверх кнопки, пока не появится всплывающая подсказка.

Приложение

Вы познакомились с некоторыми возможностями приложения Outlook 2000, которые описывают технологию работы с электронной почтой. Но уровень владения этими возможностями в повседневной практике определяется не только знанием того, где и какие поля элементов Outlook необходимо заполнить при подготовке электронного сообщения, но и содержательной их стороной. Можно разделить свою корреспонденцию на деловую и личную, и этим, конечно же, определяется и слог, и стиль письма. Но есть основной момент, который никогда не следует забывать, – если Вы отправили сообщение, то наверняка рассчитываете, что его будут читать. Не следует излишне заблуждаться на этот счет. Согласитесь, обидно узнать, что Ваше письмо, успешно доставленное адресату, не удостоили должным вниманием или, того хуже, оно было безжалостно удалено без прочтения? Тем не менее, что-то подвигло получателя на такой шаг. Что же? В данном приложении приведены некоторые рекомендации для формулирования тем сообщений и подготовке и оформлению непосредственно текста письма.

Ясная тема сообщения

Тема:	<input type="text"/>
-------	----------------------

Люди, активно использующие возможности Internet-технологий, общающиеся с коллегами, друзьями по электронной почте, обычно перегружены информацией. Ежедневно просматривая список поступающей корреспонденции, необходимо иметь возможность быстро

оценить для себя степень важности того или иного письма. Безусловно, для этого у каждого свои критерии, но практически для всех основным является наличие и содержательная сторона темы сообщения. Это одна из главных причин, по которой поле темы сообщения обязательно заполняется отправителем, при этом следует сделать эту тему четкой и ясной. Если у адресата возникнут трудности с пониманием цели Вашего письма, или же причиной, по которой они его получили, то наверняка он его просто проигнорирует, и не будет читать. Итак, строка заголовка должна быть достаточно подробной и точной для того, чтобы отличить данное письмо от другого на похожую тему. Строка заголовка должна четко обозначать причину, по которой Вы пишете.

Примеры¹⁶

Слишком обобщенно

Много ли конкретной информации можно получить, по теме сообщения

Тема:	Задание #1
-------	------------

?

Надеемся, наши мнения совпадают. Уточните, пожалуйста, тему соразмерно цели своего письма, например:

Вопросы по выполнению задания #1

Задание #1 на проверку

¹⁶ Данная методическая разработка адресована студентам, и основные навыки в работе с электронной почтой на учебных занятиях они приобретают в общении с преподавателем, в частности, пересылая на проверку документы с выполненными заданиями. Этим, в первую очередь, и объясняется тематика наших примеров.

Оптимально использовать в строке заголовка от 3 до 7 слов. Если Вы не можете сформулировать строку заголовка специфично и кратко одновременно, сделайте свой выбор в пользу специфики.

Многословно

Не стоит ли пожалеть получателя писем с подобными формулировками тем

Тема:	Уважаемая Ольга Борисовна, я выполнил первое задание! Срочно проверьте его!!!!	?
-------	--	---

Здесь явно перепутаны поля темы и непосредственно текста электронного письма, или остается только догадываться, сколько страниц займет сам текст.

Немного о построении и оформлении текстов

Краткие, простые предложения помогают сфокусировать внимание на ключевых идеях. Вы ведь не хотите, чтобы главные мысли затерялись в длинных сложных предложениях? Используйте лаконичные и читабельные предложения. Выделяйте свои главные мысли, стараясь помочь читателю правильно понять Ваше сообщение! Если читателю кажется, что ему будет легко прочесть документ, он, скорее всего, его прочтет. В противном случае Ваш документ рискует навсегда попасть в папку с названием типа «Прочесть позже».

Эффективность форматирования

Если Вы уверены в том, что Ваш адресат прочтет сообщение, подготовленное в форматах RTF или HTML, то использование различных приемов форматирования позволит обратить внимание на основные идеи документа и облегчит его восприятие. Сказанное в равной мере можно отнести и к текстовым документам вообще. К таким приемам можно отнести различные начертания и, при необходимости, цвета символов, нумерованные и маркированные списки и др. Но не стоит злоупотреблять этими возможностями – раскрашивать текст «просто для красоты», использовать в одном документе более 2-3 различных шрифтов. Не в меру аляповатый пестрый текст вызовет скорее негативную реакцию у читающего.

Заголовки

Использование заголовков позволит Вашим читателям быстро просмотреть документ, отметить основные его идеи, или выбрать для себя те разделы, которые нужно прочесть в первую очередь. Документ с заголовками выглядит «легче и разреженнее», он меньше «уплотнен текстом».

Списки

Важные, ключевые моменты можно выделить с помощью:

- тире
- ✓ маркеров
- ⇒ стрелок
- подчеркивания
- курсива*
- ЗАГЛАВНЫХ БУКВ**

Тире, маркеры, цифры или стрелки фокусируют внимание на последовательных элементах, да и Вам проще проверить и внести при необходимости исправления в подобную структуру.

Как правило, люди запоминают первые два-три элемента списка, поэтому всегда располагайте там наиболее важную информацию!

Но не стоит использовать все эти возможности разом в одном большом документе! Выберите два или три приема, которые помогут правильно расставить акценты. Избыток подобных приемов может просто дезориентировать Вашего читателя.

Примеры

Сравните, насколько быстро Вы узнаете о количестве экзаменов в летнюю сессию:

Список экзаменов в летнюю сессию: Неорганическая химия, Математический анализ, Физика, Программирование и решение задач на ЭВМ

Список экзаменов в летнюю сессию

- Неорганическая химия
- Математический анализ
- Физика
- Программирование и решение задач на ЭВМ

Графика

Как уже было отмечено, подчеркивание, курсив или заглавные буквы обращают внимание на отдельные слова или фразы в тексте. Если позволяет тематика документа, то для визуальных акцентов можно также использовать рисунки или диаграммы. Следует только всегда помнить, что наличие графики обычно увеличивает размер документа (занимаемое им пространство).

Но вернемся непосредственно к электронным письмам.

Завершение «на хорошей ноте»

Абзац, завершающий сообщение...Скорее всего, Вы намерены продолжать сотрудничество со своим адресатом. Вы, безусловно, хотите оставить положительное впечатление о себе (своих коллегах, учреждении, фирме и т.п.). Вы также заинтересованы в ожидаемой реакции своего адресата. Но этой реакции может и не быть вообще или она будет для Вас неожиданна при отсутствии ясности и четкости с Вашей стороны. Заключительная часть письма по слогу и стилю должна, безусловно, соответствовать содержанию всего письма.

Если вдруг перед отправкой преподавателю письма с очередным выполненным учебным заданием Вы вспомните, что во все времена хорошим тоном было наличие вопросов типа «Как жизнь-то?» (отечественный вариант «How are you?») и потрепанное в последнее время пожелание «Удачи!», то не торопитесь стучать по клавиатуре и щелкать по кнопке **Send**. Подумайте, уместно ли такое завершение.

Изобилие расхожих словесных штампов не добавят информативности письму. Перед тем, как отослать подготовленное сообщение, не поле-

нитесь прочесть его еще раз, постаравшись поставить себя на место того, кому оно адресовано. Сложно? Лениво? Не получается? А разве общаться с людьми просто? Тогда прочтите хотя бы для того, чтобы с грамматикой и орфографией все было в порядке.