

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Хабаровская государственная академия экономики и права"  
Кафедра информационных технологий

## **Работа с электронной почтой**

Методические рекомендации для выполнения лабораторных работ  
студентами очной и заочной форм обучения по направлениям  
080200.62 "Менеджмент" и 080100.62 "Экономика"

ББК 3 973

X 12

Работа с электронной почтой : методические рекомендации для выполнения лабораторных работ студентами очной и заочной форм обучения по направлениям 080200.62 "Менеджмент" и 080100.62 "Экономика" / сост. С. В. Калитин. – Хабаровск : РИЦ ХГАЭП, 2011. – 44 с.

Брошюра посвящена освоению приёмов работы с электронной почтой. Содержит теоретические сведения об электронной почте, методические указания по выполнению заданий, списки литературы, прямые ссылки на цифровые обучающие материалы, размещённые на интернет-сайтах, в том числе – созданных автором брошюры.

Рекомендуется для студентов очной и заочной форм обучения по направлениям 080200.62 "Менеджмент" и 080100.62 "Экономика".

Рецензент – М.И. Дворник, кандидат технических наук, заведующий лабораторией, ст. научный сотрудник ИМ ХНЦ ДВО РАН

Утверждено ИБС академии в качестве методических указаний для студентов очной и заочной форм обучения

© Калитин С. В., 2011

© Хабаровская государственная академия экономики и права, 2011

## Содержание

<b>Введение .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Рекомендации и пояснения .....</b>	<b>6</b>
1.1. Условные обозначения .....	6
1.2. Оборудование для проведения лабораторных работ.....	6
1.3. Программное обеспечение для лабораторных работ .....	7
1.4. Цель и задачи лабораторных работ .....	8
1.5. Состав отчёта по лабораторным работам .....	8
<b>2. Электронная почта.....</b>	<b>9</b>
2.1. Регистрация почтового адреса на свободном почтовом сервере и настройка почтового сервиса.....	11
<b>Задача 1. Регистрация почтового адреса и настройка почтового сервиса.</b>	<b>13</b>
2.2. Обмен цифровыми сообщениями. Почтовый этикет .....	17
<b>Задача 2. Обмен сообщениями по электронной почте.....</b>	<b>18</b>
2.3. Пересылка файлов цифровым письмом.....	22
<b>Задача 3. Пересылка файлов цифровым письмом .....</b>	<b>22</b>
2.4. Экспорт и импорт адресов электронной почты .....	23
<b>Задача 4. Экспорт и импорт адресов электронной почты .....</b>	<b>24</b>
2.5. Организация работы с электронной почтой .....	27
<b>Задача 5. Организация работы с электронной почтой.....</b>	<b>28</b>
2.6. Эмотиконы и другие сокращения, принятые в письмах электронной почты .....	30
<b>Задача 6. Эмотиконы и другие сокращения, принятые в письмах                 электронной почты .....</b>	<b>35</b>
2.7. Создание корпоративной почты .....	36
<b>Задача 7. Создание корпоративной почты.....</b>	<b>37</b>
<b>Список терминов.....</b>	<b>41</b>
<b>Библиографический список .....</b>	<b>42</b>

## Список таблиц

Таблица 1.1 – Условные обозначения.....	6
Таблица 1.2 – Характеристики оборудования для лабораторных работ .....	6

Таблица 1.3 – Коммерческое программное обеспечение для каждого участника лабораторных работ .....	7
Таблица 1.4 – Свободное программное обеспечение для каждого участника лабораторных работ.....	8
Таблица 2.1 – Примеры учебных фильтров для удаления писем .....	28
Таблица 2.2 – Примеры сокращений, применяемых в письменных цифровых сообщениях .....	32
Таблица 2.3 – Примеры сокращений, образованных за счёт тождественно звучащего названия буквы или цифры.....	33
Таблица 2.4 – Примеры сокращений для упоминания компьютерных устройств.....	34

## От автора

Главной целью создания этой брошюры было создание информационного источника с максимально полезной информацией и набором упражнений, позволяющих студентам развить имеющиеся предварительные навыки использования электронной почты для деловых целей. Поэтому, если вы обнаружите какие-то интересные факты или решения, о которых полезно знать другим людям, или если у вас есть ссылки на другие источники в том числе – интернет-страницы, посвящённые этой теме, я с благодарностью приму их и размещу в соответствующем приложении или в новом издании с указанием имени приславшего ссылку.

Замечания, предложения и вопросы направляйте, пожалуйста, по адресу электронной почты [skaleetien@ya.ru](mailto:skaleetien@ya.ru) Сергею Вячеславовичу Калитину.

С удовольствием учту ваше мнение.

## **Введение**

Методические указания созданы для студентов, изучающих информационные компьютерные технологии по направлениям 080200.62 "Менеджмент" и 080100.62 "Экономика".

Указания содержат теоретическую часть, задачу и подробные текстовые инструкции для её решения.

Выполнение задач и знакомство с краткими теоретическими сведениями позволяет получить навыки использования электронной почты в деловых целях.

После подробных инструкций к каждой задаче приводится список основных ошибок и контрольные вопросы для проверки знаний, а также – состав отчёта по выполненной работе.

В конце брошюры размещён предметный указатель, включающий ключевые термины из рассмотренных тем с указанием страниц, где приводится полное описание каждого термина.

Список литературы включает разнообразные информационные источники, в том числе содержащиеся из глобальной информационной сети и созданные автором методические указания.

С брошюрой рекомендуется работать после прослушивания лекционного курса об электронной почте и особенностях её использования в деловых целях, а также международной специфики применения.

## 1. Рекомендации и пояснения

### 1.1. Условные обозначения

В брошюре приняты условные обозначения, акцентирующие внимание на важных названиях и последовательностях команд. Они показаны в таблице 1.1.

**Таблица 1.1 – Условные обозначения**

Обозначение	Пояснение
<b>Яндекс</b>	Названия программных продуктов, серверов, предприятий, имён исследователей, терминов
<b>"Помощь"</b>	Названия папок, логинов, разделов в программах
<b>("Настройки/Личные настройки")</b>	Последовательности команд

### 1.2. Оборудование для проведения лабораторных работ

Для лабораторных занятий потребуются персональные компьютеры по количеству участников (за исключением преподавателя) и высокоскоростное подключение к Интернету. Характеристики необходимого оборудования показаны в таблице 1.2.

**Таблица 1.2 – Характеристики оборудования для лабораторных работ**

Название	Характеристика	Параметр (не менее)
Компьютер	Процессор	Celeron 500 Mhz или Athlon 1500 Mhz
	Оперативная память	256 Мб
	Жёсткий диск	40 Гб
Высокоскоростное подключение к Интернету	Скорость	30 Кбит/с
	Трафик	30 Мб

### 1.3. Программное обеспечение для лабораторных работ

Помимо оборудования для лабораторных работ потребуется программное обеспечение.

Программное обеспечение предусматривается любое из пригодных для достижения целей всех задач. Можно использовать коммерческое и не-коммерческое (свободное) программное обеспечение. Например, **коммерческих программных продуктов** компании **Microsoft**, см. таблицу 1.3, потому что они чрезвычайно распространены в организациях и учебных заведениях России. Кроме того эти программные продукты сертифицированы в Российской Федерации, а поэтому разрешены для официального использования в вузах и организациях Российской Федерации. В таблице 1.3 показаны названия и версии необходимого программного обеспечения и их требуемое количество от компании **Microsoft**.

**Таблица 1.3 – Коммерческое программное обеспечение для каждого участника лабораторных работ**

Вид	Название	Версия, не менее
Операционная система	<b>MS Windows</b>	XP
Интернет-обозреватель	<b>Internet Explorer</b>	8
Архиватор	<b>ZIP</b>	Встроенный в <b>MS Windows</b>

Для достижения целей деловой игры пригодны и **свободные программные продукты** производителей, например, **Google, Mozilla, IBM, Apple** и др. по свойствам и возможностям аналогичные коммерческому и показанные в таблице 1.4.

Свободное программное обеспечение, указанное в таблице 1.4, приводится в виде разнообразных альтернатив каждого вида: несколько вариантов операционной системы **Linux**, интернет-обозревателей и архиватор.

**Таблица 1.4 – Свободное программное обеспечение для каждого участника лабораторных работ**

<b>Вид</b>	<b>Название</b>	<b>Источник</b>
Операционная система	<b>Linux Mandriva</b>	[7]
	<b>Linux Ubuntu</b>	[11]
Интернет-обозреватель	<b>Opera,</b>	[9]
	<b>Safari</b>	[10]
	<b>Firefox</b>	[8]
	<b>Lotus Symphony</b>	[6]
	<b>Chrome</b>	[5]
Архиватор	<b>7-zip</b>	[4]

#### **1.4. Цель и задачи лабораторных работ**

**Цель лабораторных работ** заключается в развитии практических навыков делового виртуального взаимодействия с другими людьми, например, с менеджером, служащими и клиентами посредством электронной почты, а также – ознакомиться с техническими особенностями применения электронной почты в деловых целях.

**Задачи лабораторных работ** – научить студентов пользоваться разнообразными средствами электронной почты (программными продуктами, специальной технологией, а также этикетом почтовой переписки) для осуществления обмена электронными письменными сообщениями в деловых целях.

#### **1.5. Состав отчёта по лабораторным работам**

Отчёт по лабораторным работам формируется из итогов по каждой задаче. Он состоит из итогов по всем выполненным задачам в цифровом виде и краткого конспекта в тетради по ответам на заданные в некоторых задачах вопросы.

При защите каждого отчёта преподаватель может задавать устные вопросы для проверки полученных знаний.



## 2. Электронная почта

Электронная почта упростила жизнь человеческого общества, сузила расстояния в тысячи километров до долей секунд и почти вытеснила традиционную бумажную почту как основное средство передачи письменных сообщений.

Письмо, написанное другому человеку, часто сравнивают с фотографией, которая фиксирует образ и эмоции, позволяя выразить что-то, глубокое, передаваемое только словами. Письмо можно перечитать заново, чтобы заново обдумать переданные буквами мысли или догадаться о том глубоком, что было передано помимо текста.

Составление письма – это одновременно искусство и сознательное творчество. Не у всех это получается одинаково легко и глубоко, грамотно и тактично, внимательно и естественно, чтобы деликатно преподнести нужную информацию.

Цифровые письма, хотя внешне и похожи на бумажные, но значительно отличаются от них технологией составления и технологией обработки. Поэтому, чтобы успешно пользоваться цифровыми письмами, необходимо изучить свойства электронной почты и разобраться в причинах, формирующих её особенности.

Электронная почта – это одно из редких изобретений человечества, которое появилось случайно и незапланированно, как говорят, – в процессе обычной эволюции программного обеспечения для нужд участников трудового процесса. Для её изобретения не выделялись финансовые средства и научные кадры. Она даже не прогнозировалась писателями-фантастами как новое средство коммуникации между людьми.

Изобретателем электронной почты признан **Рэй Томлинсон**<sup>1</sup> (**Ray Tomlinson**) – американский инженер электронной техники из компании **Bolt Beranek and Newman**, которая занималась разработкой программного обеспечения для проекта **ARPANET**<sup>2</sup> (предшественника **Интернета**) по

---

<sup>1</sup> **Рэй Томлинсон** родился в 1942 году. В 1965 году. Закончил Массачусетский технологический институт и начал работать в компании **Bolt Beranek and Newman**.

<sup>2</sup> **ARPANET** (англ. Advanced Research Projects Agency Network) – компьютерная сеть, созданная в 1969 году в США.

заказу Агентства перспективных исследователей (**ARPA**) Министерства обороны США.

Именно он ввёл в обращение символ "@", разделяющий логины пользователей и доменные имена почтовых серверов, на которых были зарегистрированы их цифровые почтовые ящики.

Благодаря этому отправитель и получатель могли использовать не один и тот же компьютер, как было до того, а разные и даже находящиеся в разных географических местах. При этом абонентам не надо было помнить маршрут, по которому должно было пройти почтовое сообщение.

Так просто и даже банально произошло одно из великих изобретений человечества – электронной почты, а работа, выполненная **Томлинсоном**, в начале 70-х годов выглядела для участников проекта **ARPANET** просто очень скромным эволюционным шагом, нежели великим изобретением.

Только спустя многие годы стало понятно, что электронная почта оказала воздействие на всю человеческую цивилизацию. Поэтому рядом с такими изобретениями, как алфавит, печатный станок, телефон, радио и телевидение, стали ставить и электронную почту.

Заслуги **Томлинсона** признали только 28 апреля 2000 года (через 29 лет после фактического изобретения). В этот день **Рэй Томлинсон** был удостоен премии имени пионера компьютерной эры **Джорджа Стибица** (The George R. Stibitz Computer Pioneer Award), вручаемой Американским компьютерным музеем с 1997 года. В этот же день премии вместе с ним получили **Стив Возняк** (Steve Wozniak), один из учредителей компании **Apple Computer**, и **Тим Бернерс-Ли** (Tim Berners-Lee), изобретатель технологии **World Wide Web**.

Приблизительной датой отправки первого в мире цифрового письма, содержавшего символ "@", **Рэй** называет октябрь-декабрь 1971г. Впоследствии днём рождения электронной почты был назначен день 2 ноября 1971г.

## 2.1. Регистрация почтового адреса на свободном почтовом сервере и настройка почтового сервиса

**Электронная почта** (англ. email, e-mail, от англ. electronic mail) – технология (система) пересылки текстовых сообщений посредством компьютерных сетей и электронных устройств. При этом выполняется отправление и получение сообщений, написанных при помощи программ обработки цифровых текстов, по какой-либо компьютерной сети в особый компьютер, называемый **почтовым сервером**. Любой абонент, подсоединённый к этой компьютерной сети, может связаться с этим сервером и выяснить, имеется ли там сообщение для него. Если почта есть, абонент может перенести её на персональный компьютер и, если требуется, распечатать, либо только прочесть без сохранения текста на персональном компьютере.

**Почтовый сервер** – сервер (программный робот), обеспечивающий приём и передачу цифровых писем пользователей, а также их маршрутизацию (направление по маршрутам следования). Почтовый сервер хранит электронные почтовые ящики абонентов.

**Электронный почтовый ящик** – область дискового пространства, в которой хранятся сообщения электронной почты, адресованные конкретному сетевому пользователю. Сообщения в этом пространстве хранятся до тех пор, пока они не будут изъяты или переправлены в другой электронный почтовый ящик. Электронный почтовый ящик (как область дискового пространства) характеризуется адресом – строкой символов, состоящей из имени пользователя и имени узла (сервера), к которому прикреплен адрес, разделённых знаком "@"<sup>1</sup>.

Для использования этой технологии требуется зарегистрировать специальный почтовый адрес – адрес электронной почты.

**Адрес электронной почты** – запись, установленная стандартом интернет-сообщений, однозначно идентифицирующая место на почтовом сервере, в которое следует доставить сообщение электронной почты. Адрес состоит из двух частей, разделённых символом "@". Левая часть указывает имя электронного почтового ящика (часто оно совпадает с цифровым име-

---

<sup>1</sup> Глоссарий.ру. Glossary Commander. Служба тематических толковых словарей. Словарь по естественным наукам. URL : <http://www.glossary.ru/>. (Проверено на 28.12.2011г.)

нем пользователя). Правая часть адреса указывает доменное имя почтового сервера.

**Логин** (англ. login, to log in – вход, входить) – слово, применяющееся в качестве электронного имени человека для взаимодействия с программными роботами (серверами). Логин несекретен, должен быть как можно проще и легко запоминаться. Это помогает абонентам, например, в нужный момент вспоминать адреса электронной почты своих коллег и клиентов и без труда сообщать их голосом по телефону.

Для официальных почтовых адресов следует создавать логины не только простые, но и включающие имя (или первую букву имени) и фамилию владельца, разделённых символом, например, точкой, дефисом или знаком подчёркивания либо вовсе без разделяющего символа (пробелы в логинах, как и в адресах почты, не допускаются). Это упрощает коллегам записывать цифровые почтовые адреса известных им сослуживцев.

Пара слов, состоящая из логина и пароля, называется **экзаунтом**, или **учётной записью**.

**Эккаунт** (англ. account – основание, признавать, личный счёт) – учётная запись или запись, содержащая сведения, которые пользователь сообщает о себе какой-нибудь компьютерной системе. Эта запись содержит сведения, необходимые для идентификации пользователя при подключении к системе и подсчёта статистических параметров его работы в этой системе. Обычно достаточно следующих сведений: электронного имени пользователя (логина) и пароля. Для повышения надёжности могут быть, наряду с паролем, предусмотрены альтернативные средства аутентификации, например специальный секретный вопрос (или несколько вопросов) такого содержания, что ответ может быть известен только пользователю. Такие вопросы и ответы также хранятся в учётной записи.

В целях безопасности пользователей учётная запись хранится в компьютерной системе в зашифрованном виде.

Цифровой почтовый адрес может быть получен за деньги или бесплатно (свободно). Свободные почтовые адреса, бесплатно предоставляемые крупнейшими электронными компаниями любому человеку, стали чрезвы-

чайно популярными. Их называют **бесплатной почтой**, или **свободной почтой**.

Русскоязычному потребителю интересны главным образом адреса свободной почты, предоставляемые российскими электронными компаниями: **Яндекс, Рамблер, Мэйл, Апорт**, и др.

Не меньший интерес у российского потребителя вызывают и зарубежные адреса, получаемые от электронных компаний: **Google, Yahoo!, Hotmail** и др. Эти компании тоже предоставляют пользователям русскоязычный интерфейс работы с электронной почтой и содержат ещё больше нужных сервисов и возможностей для потребителей, чем региональные российские, не только для виртуального общения, но и для развития собственного бизнеса.

За первое десятилетие XXI века свободные почтовые службы электронной почты существенно повысили свою надёжность и расширили перечень предоставляемых сервисов.

В то же время свободная почта стала предоставлять серьёзную альтернативу корпоративным почтовым службам, позволяя существенно снизить (а в некоторых случаях – исключить) затраты на администраторов корпоративных почтовых серверов, компьютерную технику и почтовое программное обеспечение.

Авторитет свободных почтовых служб настолько вырос, что частные компании стали отказываться от собственных почтовых служб, переходя на бесплатные почтовые адреса и за счёт этого мероприятия экономить значительные финансовые ресурсы.

В рекламе и в средствах массовой информации стали без излишнего сомнения указывать адреса для связи, зарегистрированные на свободной почте.

### **Задача 1. Регистрация почтового адреса и настройка почтового сервиса**

#### **Цель**

Научиться самостоятельно регистрировать персональный адрес электронной почты (для деловой переписки) на свободном почтовом сервере и

выполнять настройки почтового сервиса согласно инструкциям, опубликованным в его справочной системе.

### **Задание**

Зарегистрировать адрес электронной почты и выполнить настройки почтового сервиса.

### **Ход выполнения задания**

1. Придумать пароль, используя правила создания паролей, и 3 варианта логина. Логин для осуществления официальной переписки должен легко ассоциироваться с именем и фамилией владельца. Должен быть написан в тетради строчными латинскими буквами, состоять из буквы имени (частично или полностью написанного имени) и полностью написанной фамилии, разделённых точкой или другим символом. По тем же принципам можно добавить и отчество. Желательно, чтобы логин был как можно коротким, чтобы легко уместиться в визитных карточках. В логинах желательно не использовать цифры. Это не в традициях официальных почтовых адресов. Записать пароль и варианты логинов в тетради. Варианты требуются для отработки навыков быстрого составления паролей и логинов, и если во время предстоящей регистрации почтовый сервер не сможет принять первый вариант логина, потому что кто-то уже зарегистрировал такое имя, то можно без задержки предложить серверу другой из заранее подготовленных вариантов.

2. Открыть интернет-обозреватель и с его помощью открыть сервер **Яндекс**. Адрес сервера **Яндекс** – <http://www.yandex.ru/> или <http://yandex.ru/>.

3. На титульной странице сервера **Яндекс**, с левой стороны, найти область для электронной почты (гиперссылка "**Зарегистрировать**") и открыть раздел регистрации.

4. При регистрации указать кириллицей фамилию имя, отчество (как почтовый робот должен вас называть), день рождения (чтобы почтовый робот мог вас поздравлять) и заполнить обязательные поля, указанные в регистрационной форме.

5. Прочесть соглашение об использовании **Яндекс-почты**. Написать в тетради ответ – что запрещено в **Яндекс-почте**.

6. В тетради вычеркнуть те варианты логинов и паролей, которые не были приняты сервером. Остаться должна только одна запись – логина и пароля, что принял сервер.

7. После регистрации ознакомиться в разделе "**Помощь**", как работать с почтой, и написать в тетради ответы на следующие вопросы:

- Что запрещено в **Яндекс-почте**?
- Что такое алиа́сы?
- Сколько алиасов предлагает **Яндекс-почта**?
- Что такое веб-интерфейс и как работать с электронной почтой без веб-интерфейса?
- Что такое "koi8 | win | dos | win<sup>2</sup> | koi8<sup>2</sup>"?
- Для чего нужен почтовый агент **Я.Онлайн**?
- Как сделать автоматическое оповещение о только что пришедших письмах?
- Защищает ли почтовый сервер почту клиентов от вредоносных программ?

8. Выполнить настройки почтового сервиса **Яндекс-почты** (гиперссылка "**Настройка**"):

- отключить баннеры и отключить новости (это экономит трафик);
- отключить подпись от **Яндекса** для всех исходящих писем (это рекламная подпись);
- включить сохранение отправленных писем (они нужны для архива деловой переписки).

9. После завершения работы с почтой нажать на гиперссылку "**Выход**", чтобы закрыть сеанс работы с почтовым сервером.

### **Основные ошибки**

1. Не записывают в тетрадь зарегистрированный логин (цифровое имя) и пароль или при записи их допускают случайную ошибку. К следующему занятию зарегистрированные данные забываются, и новый сеанс с электронной почтой при ранее зарегистрированном экка́унте (парой слов, со-

стоящих из логина и пароля) может быть невозможен. Если к тому же при регистрации не были указаны ни номер сотового телефона, ни дополнительный цифровой почтовый ящик, то восстановить доступ к экаунту будет невозможно. Поэтому сначала надо написать варианты логинов и паролей в тетради, а потом вводить их в регистрационную форму. Данные, которые не были приняты почтовым сервером, надо зачеркнуть, а принятые – оставить незачёркнутыми.

2. Ответы на вопросы копируют в текстовый редактор из раздела справки почтового сервера, а затем печатают их на принтере. Это приводит к неосмысленной работе с информационным источником. Ответы должны быть написаны ручкой в тетради конспективно и кратко.

3. При чтении раздела "**Помощь**" ищут ответы только на вопросы, указанные в задании, и не обращают внимания на другие разделы справки, а они важны для выполнения следующих заданий деловой игры.

4. При работе с разделом "**Помощь**", используя поисковую строку, вводят в неё не только ключевые слова, но и лишние сопутствующие, например, вместо слова "**алиасы**" вводят целую фразу: "**что такое алиасы**". В поисковую строку следует вводить только ключевые слова, иначе в ответы на запрос сначала попадут все источники, содержащие все 3 слова одновременно, потом 2, а потом – каждое в отдельности.

5. Не устанавливают все настройки почтового сервиса, требующиеся по заданию.

6. По окончании работы с почтой не нажимают на гиперссылку "**Выход**". Это делать обязательно, чтобы закрыть сеанс связи с почтой и очередной пользователь не проник в ваш почтовый экаунт.

### **Состав отчёта по выполненной задаче**

1. Показ адреса, зарегистрированного на свободном почтовом сервере **Яндекс**.

2. Конспект ответов на вопросы по **Яндекс-почте** (8 вопросов).

3. Демонстрация наличия настроек почтового сервиса **Яндекс-почты** (отключения баннеров и новостей, рекламной подписи **Яндекса**, сохранение отправленных писем).



4. Устный ответ на несколько контрольных вопросов, заданных преподавателем.

## **2.2. Обмен цифровыми сообщениями. Почтовый этикет**

Письменное общение по электронной (цифровой) почте подразумевает выполнение правил почтового этикета. **Почтовый этикет** – это свод общепринятых правил составления и оформления цифровых писем.

Есть общепринятые правила составления и оформления писем на бумаге, а также правила использования специальных письменных шаблонов, облегчающих процесс коммуникации с использованием бумажных листов.

В электронной почте существует особенный этикет. Он не похож на этикет создания традиционных писем, написанных на бумаге.

Дело в том, что многовековая традиция обмена письмами между людьми была привязана к бумажному листу. Желание экономно использовать бумажный лист и применение конвертов, скрывающих текст сообщения, привело к выработке специфических правил для процесса обмена письменными сообщениями. Медленный способ доставки бумажного сообщения тоже внёс существенный вклад в правила почтового этикета.

В цифровых письмах, в отличие от бумажных, используются другие средства создания письма и доставки – специальные программы, компьютеры и компьютерные сети. Это посредники, которые влияют на способ цифровой письменной коммуникации. Они не подразумевают обязательную привязку писем к бумажным листам. Конверты не применяются. Доставка писем выполняется импульсами (электрическими, оптическими и электромагнитными колебаниями) со скоростью электричества.

Почтовые программы и компьютерное оборудование (в отличие от пера авторучки, печатной машинки и бумаги) имеют совершенно другие особенности их применения, поэтому процесс переписки в электронной почте стал отличаться от традиционного бумажного письма, изменив старинные традиции письменного общения людей и образуя новый почтовый этикет.

Преимущества, заложенные в алгоритмах почтовых программ и в применении компьютерного оборудования, существенно изменили технологию обмена письменными цифровыми сообщениями. Процесс обмена со-

общениями постепенно стали выполнять по другим правилам. Новые правила никто специально не создавал. Они появились стихийно в результате проб и ошибок, находок и догадок многих людей по всему миру.

Этикет цифровой почты носит не декларативный, а рекомендательный характер. Он способствует улучшению процесса цифровой письменной коммуникации между людьми.

Этикет электронной почты охватывает все стороны электронной переписки – от создания письма и ответа на полученное письмо до пересылки его другим участникам переписки, в том числе – скрытым.

## **Задача 2. Обмен сообщениями по электронной почте**

### **Цель**

Отработать коммуникативные навыки делового взаимодействия между абонентами по электронной почте.

### **Задание**

Установить в **Яндекс-почте** официальную автоподпись, указав свою фамилию, имя и отчество, по правилам почтового этикета сформировать официальное письмо и отослать его.

### **Ход выполнения задания**

1. Зайти в раздел настроек своего почтового ящика (**"Настройки/Информация об отправителе"**), найти место ввода личной подписи (**"Подпись в конце письма"**) и заполнить его своими официальными сведениями. (Преподаватель может рекомендовать в качестве реквизитов либо нынешний статус участников деловой игры, либо выдуманный статус работника предприятия "N"). Если выбран нынешний статус студента, то в автоподписи надо написать, кроме заключительной фразы письма ("С уважением,"), фамилию, имя и отчество, студент такой-то группы, название факультета, название вуза, адрес вуза для бумажной почты, и остальные реквизиты. Адрес веб-портфолио каждого участника деловой игры уже появился автоматически, поскольку логин уже зарегистрирован. Адрес вашего персонального сайта (будущего веб-портфолио) надо записать так: <http://www.логин.narod.ru>,

где вместо слова "логин" написать свой логин электронной почты. Ниже можно написать напоминание: "Пожалуйста, при ответе не удаляйте цитирование полученного письма и пишите ответ над ним, чтобы можно было посмотреть вниз письма и проследить ход переписки".

2. В поле, расположенном над автоподписью ("**Моё имя**"), ввести свою фамилию, имя и отчество. Это нужно для того, чтобы будущие получатели цифровых сообщений видели имя абонента, который прислал им письмо.

3. Указать расположение своей автоподписи при ответе на полученные письма – ("**Настройка/ Информация об отправителе/установить опцию сразу после ответа**"). Автоподпись будет появляться над текстом принятого письма.

4. После того как все участники лабораторной работы зарегистрировали свои адреса, настроили почтовый интерфейс и создали автоподписи, преподаватель назначает из числа желающих (или первых завершивших задание по созданию автоподписи) двух главных менеджеров. Все остальные студенты являются исполнителями.

5. Менеджеры записывают на учебной доске свои зарегистрированные адреса электронной почты. (В условиях лабораторной работы это означает, что исполнителям были переданы почтовые адреса их менеджеров). Теперь исполнители через переданный им почтовый адрес менеджера должны будут познакомиться с ним по электронной почте, выполнив пересылку нескольких официальных почтовых сообщений. Далее будет подробно показано, какие сообщения надо будет отослать.

6. Исполнители переписывают адрес своего менеджера в свою адресную книгу (в **Яндекс-почте** это вкладка "**Контакты**").

7. Каждый исполнитель создаёт первое письмо своему менеджеру с целью предварительного знакомства и проверки работы его почтового адреса. Это будет сообщение, уведомляющее менеджера об открытии исполнителем нового почтового адреса. Письмо должно быть составлено предельно коротко, уважительно и официально.

8. В поле "**Тема**" ввести тему: "Начало работы".

9. В поле "**Кому**" ввести из адресной книги (из вкладки "**Контакты**") адрес своего менеджера и отправить ему письмо.

10. После отправки сообщения, пока ожидается ответ от менеджера, написать в тетради ответы на следующие вопросы:

- Как работать с файлами вложения?
- Как читать электронную почту через сотовый телефон?
- Как автоматически собирать почту с других почтовых серверов?
- Как настроить автоматический приём своей почты с других адресов, зарегистрированных на других серверах?
- Для чего требуется автоматическое перенаправление почты?
- Как включить автоматическое перенаправление почты?

11. Менеджеры должны внимательно следить за тем, чтобы все подчинённые ему исполнители прислали проверочные письма. Не полученное от исполнителя письмо означает, что он неправильно списал с доски адрес менеджера.

12. Получив письмо, менеджер отвечает каждому отправителю. Менеджеру надо придумать технологию как сделать эту процедуру максимально быстро. Преподаватель должен руководить этим процессом и, если необходимо, остановить ход выполнения задачи и привлечь всю группу студентов к мозговому штурму. Ответ менеджера размещается над текстом полученного сообщения. Обязательна автоподпись. Ответ должен быть коротким, уважительным и официальным. В этом письме надо дать первое задание исполнителям: в отдельном файле прислать сведения о своём адресе и прочие важные реквизиты. Этот файл исполнитель должен получить позже (в следующем задании) путём экспорта своей адресной книги в отдельный файл, но перед этим он должен внести в адресную книгу свои фамилию, имя и отчество, адрес электронной почты и другие свои реквизиты. Менеджер, получив от всех своих исполнителей такие файлы, сможет объединить полученные данные в один файл, а затем перешлёт обновлённый файл адресной книги всем исполнителям.

13. Пока менеджер работает с письмами исполнителей, исполнители должны установить свой цифровой портрет в разделе личных настроек. Для этих целей надо использовать цифровой фотоаппарат или сотовый телефон со встроенным фотоаппаратом.

14. В конце занятия преподаватель подводит итоги и отмечает наиболее организованную группу исполнителей и их менеджера.

### **Основные ошибки**

1. Не используют сведения о почтовом этикете, полученные в лекционном курсе.

2. Забывают писать тему сообщения.

3. Не следуют рекомендациям составления официального письма. Добавляют в письма бытовые слова и дружеские обращения. К стилю делового письма надо привыкнуть, чему способствует эта лабораторная работа.

4. Невнимательно переписывают в "**Контакты**" адрес менеджера, от этого происходят последующие потери времени.

5. Стесняются фотографироваться. К этому надо привыкнуть, потому что неудачный портрет можно заменить в любой момент, и, кроме того, это всё-таки ваше лицо, а не чужое.

6. Менеджер, вместо ответа на полученное письмо, создаёт новое письмо и таким образом нарушает почтовый этикет. При ответах абонент должен иметь возможность видеть свой текст, на который ему пришёл ответ.

7. Отвечают, вписывая текст в область ответа, созданную программным способом разработчиками **Яндекс-почты**. В этом случае предыдущий текст полученного письма автоматически удаляется. Это сделано разработчиками **Яндекс-почты** чтобы сократить размеры писем и экономить трафик, который они оплачивают из части своей прибыли. Отвечать на входящие письма следует сверху полученного письма, чтобы в случае необходимости можно было не искать в архиве старое письмо, а просто посмотреть вниз полученного и проследить ход переписки.

### **Состав отчёта по выполненной задаче**

1. Демонстрация конспекта ответов на вопросы (6 вопросов).

2. Демонстрация полученного письма от менеджера. В письме должен быть сохранён текст собственного письма, отосланного ранее менеджеру и

личная автоподпись. Тексты обоих писем должны соответствовать почтовому этикету.

3. Портрет в личных настройках почты.

4. Устный ответ на несколько контрольных вопросов, заданных преподавателем.

### **2.3. Пересылка файлов цифровым письмом**

Электронной почтой можно пересылать любые типы файлов. Пересылаемые файлы называют **вложéнием в цифровóе письмó** или просто **вложéнием**.

В лабораторных работах предусматривается выполнить эту процедуру несколько раз в различных коммуникативных ситуациях – сначала самостоятельно созданный файл (например резюме), далее – файл данных, полученный в результате работы абонента (например, адресной книги с адресами абонентов).

#### **Задача 3. Пересылка файлов цифровым письмом**

##### **Цель**

Научиться выполнять пересылку файла электронной почтой.

##### **Задание**

Переслать файл электронной почтой.

##### **Ход выполнения задания**

1. Подготовить файл к пересылке по электронной почте. Файл может быть резюме для устройства на работу или другим (по сообщению преподавателя).

2. Заархивировать файл.

3. Создать новое сообщение электронной почты и вложить в него заархивированный файл.

4. Учитывая правила почтового этикета, создать текстовое сообщение для менеджера об отправке файла во вложении и цели этого опрaвления.

5. Указать адрес электронной почты менеджера и отослать письмо.

### **Основные ошибки**

1. Не архивируют вложение.
2. Архивируют вложение коммерческими архиваторами. У абонентов этих программ может не быть. Поэтому в общем случае для архивирования лучше использовать свободные программные продукты либо содержащиеся в операционной системе на компьютере абонента.
3. Не учитывают правила почтового этикета при отправке сообщения с вложением.
4. Забывают писать тему сообщения.
5. Вручную заполняют адресную строку в бланке цифрового письма. Это надо делать через адресную книгу. Тогда не будет ошибки при записи адреса и адрес прикрепится гиперссылкой к имени и фамилии абонента.

### **Состав отчёта по выполненной задаче**

1. Демонстрация письма, отправленного менеджеру. В письме должен быть текст собственного официального письма (по почтовому этикету) и файл вложения. Вложение должно быть заархивировано.
2. Устный ответ на несколько контрольных вопросов, заданных преподавателем.

## **2.4. Экспорт и импорт адресов электронной почты**

Адреса электронной почты хранят в специальном месте **электронного почтового ящика**, которое называется **Адресная книга**, или **Контакты**.

**Адресная книга** – файл, раздел или таблица, содержащая адреса электронной почты и другие важные сведения об адресатах.

Этот файл надо периодически сохранять в резервной копии. Случайная потеря адресов может привести к существенным финансовым потерям предприятия.

Адреса электронной почты можно пересылать другому абоненту, если это необходимо для целей бизнеса. Создать файл для пересылки можно путём экспорта адресной книги (сохранения контактов в файл).

Если файл адресной книги получен по электронной почте, то новые адреса можно добавить в свою адресную книгу путём осуществления импор-

та (добавить контакты из файла). Процедура экспорта и импорта выполняется в **Яндекс-почте** во вкладке "**Контакты**", раздел "**Дополнительно**".

#### **Задача 4. Экспорт и импорт адресов электронной почты**

##### **Цель**

Научиться выполнять импорт и экспорт адресной книги для сохранения её резервной копии и для пересылки абонентам. Научиться работать с вложениями в письме электронной почты.

##### **Задание**

Обменяться адресами из адресных книг путём их экспорта, взаимной пересылки файлов адресных книг и последующего импорта полученных адресов.

##### **Ход выполнения задания**

1. Каждый исполнитель записывает в область "**Контакты**" свой адрес электронной почты и другие реквизиты из автоподписи, которые могут понадобиться другим адресатам и менеджеру (например, день рождения, телефон и др., если их позволяет накапливать "**Яндекс-почта**" или другой почтовый сервис, который используется в лабораторных работах).

2. Адресная книга экспортируется в отдельный файл, который сохраняется в личном флешь-накопителе. Имя файла должно быть таким, чтобы менеджер мог понять, какие сведения в нём содержатся, например, "**Адрес\_Калитин\_С\_В**".

3. Открыть экспортированный файл программой, например табличного процессора, и удалить из него все ненужные адреса, которые были в адресной книге, кроме своего адреса. В файле должен остаться только один адрес – свой и свои личные сведения.

4. Переслать своему менеджеру этот файл вложением в цифровое письмо. Обязательно написать в письме официальный текст, соответствующий деловому почтовому этикету. Файл перед отправкой архивируют. Архивирование выполняют либо содержащимся в операционной системе архиватором, либо свободным, указанным в таблице 1.4.



5. Пока менеджер принимает письма от подчинённых, все подчинённые занимаются установкой своего портрета в разделе ("**Почта/Настройка/Информация об отправителе/Мой портрет**"). Для этого на занятии должен быть цифровой фотоаппарат или сотовый телефон с возможностью подключения к компьютеру.

6. Менеджер получает письма от всех исполнителей и сохраняет вложения в отдельной папке на своём флешь-накопителе в специально созданную для этого папку, например "**Адреса**", и разархивирует их. После разархивации архивы лучше уничтожить. Они больше не нужны.

7. Менеджер выполняет импорт всех полученных адресных книг к себе в контакты. Ввод большого количества адресов подчинённых в адресную книгу менеджера можно выполнить двумя способами:

- способ 1 (состоит в объединении всех адресов в один файл):
  - открывая каждый разархивированный файл, менеджеры копируют содержимое в один из них, таким образом, чтобы в нём постепенно оказались адреса и реквизиты всех подчинённых;
  - далее менеджеры сохраняют этот файл в том же формате, а затем импортируют его в свою адресную книгу (в "**Контакты**");
  - "**Контакты**" каждого менеджера должны пополниться адресами своих новых подчинённых. Эту операцию менеджеры должны стремиться выполнить очень быстро, чтобы подчинённые не теряли время в ожидании;
- способ 2 (состоит в импорте каждого полученного файла):
  - каждый файл, полученный от подчинённых, и разархивированный, менеджеры импортируют в свою адресную книгу;
  - импортированные адреса добавляются к имеющимся.

8. Как только в адресной книге появляется новый адрес, около него должен появиться портрет, транслируемый из почтового экаунта соответствующего аутсорсера. Это означает, что подчинённый уже справился с заданием по установке своего портрета.

9. Далее менеджер экспортирует свою адресную книгу в файл на свой флешь-накопитель. Этому файлу надо дать понятное имя, например, "**Адреса сотрудников**".

10. Менеджер отправляет одно письмо сразу всем подчинённым, прикрепив к нему файл своей экспортированной адресной книги. Все получатели этого письма вводятся в поле **"Копия"**, потому что отвечать на него не требуется. Если интерфейс **Яндекс-почты** не позволяет оставлять поле **"Кому"** пустым, то менеджер вписывает в это поле свой адрес. Свой и другие адреса надо выбирать из адресной книги, а не записывать вручную.

11. В теме письма указывается его назначение. Вложение надо заархивировать указанным выше способом. Текст письма составляется в соответствии с деловым почтовым этикетом.

12. Подчинённые, получив от менеджера цифровое письмо с вложенным файлом, сохраняют полученный файл на своих флеш-накопителях, разархивируют его, а затем – импортируют в свои адресные книги. Напротив каждого нового адреса появится портрет абонента.

13. Работа считается выполненной, если у исполнителей есть в адресной книге адреса и прочие реквизиты своих коллег (включая портреты), а также письмо, полученное от менеджера, содержащее файл заархивированной адресной книги.

14. Показать преподавателю адреса в своей адресной книге (вкладка **"Контакты"**) и письмо, полученное от менеджера, в котором есть вложение с заархивированной адресной книгой. Напротив каждого адреса должен быть портрет соответствующего аутсорсера, транслируемый из каждого экаунта.

### **Основные ошибки**

1. Перед отсылкой письма менеджеру надо выполнить настройки почтового сервиса. Особенно важно вписать свою фамилию и имя. Иначе пришедшее менеджеру письмо будет показывать вместо них логин.

2. При выполнении переписки с менеджером используют дружеские и не официальные выражения.

3. Не заполняют тему письма или пишут тему, не соответствующую письму.

4. Менеджеры торопятся скорее переслать экспортированную адресную книгу, не уделяя внимания качеству официального текста письма, отправляемого подчинённым.

5. Свой адрес подчинённые вводят в "**Контакты**" с ошибкой, поэтому портрет исполнителя в адресной книге менеджера не отображается.

### **Состав отчёта по выполненной задаче**

1. Демонстрация личной адресной книги, в которой будут присутствовать адреса всех исполнителей подгруппы, к которой причислен студент (как исполнитель). Напротив каждого адреса должен быть портрет абонента (как результат успешно выполненной задачи по установке портрета). Кроме адресов, должна быть сопутствующая информация, которую аутсорсеры переслали менеджеру в файле своей экспортированной адресной книги (даты рождения, телефоны, и остальные данные из автоподписи, если для них есть соответствующие поля в интерфейсе контактов).

2. Демонстрация письма, полученного от менеджера и содержащего вложенный файл адресной книги с адресами всех исполнителей.

3. Письмо менеджера должно быть сформировано по правилам почтового этикета.

4. Устный ответ на несколько контрольных вопросов, заданных преподавателем.

## **2.5. Организация работы с электронной почтой**

Этапы работы с почтой: чтение, раздумья и формирования ответов занимает значительное время рабочего дня.

Если читать все приходящие электронные письма и отвечать тоже на все письма, то продолжительности рабочего дня для важных текущих дел не хватит.

Сокращение затрат времени при работе с письмами достигается организацией процесса работы с корреспонденцией и соблюдением приоритетов важности.

## Задача 5. Организация работы с электронной почтой

### Цель

Научиться организовывать процесс работы с электронной почтой.

### Задание

Выполнить настройки электронной почты, позволяющие сократить затраты времени при работе с письмами с целью повышения уровня организации работы с корреспонденцией.

### Ход выполнения задания

1. Найти в **Яндекс-почте** ответы на следующие вопросы:

- Как безопасно работать с электронной почтой?
- Как самостоятельно защищаться от спама?
- Для чего нужны почтовые фильтры?
- Как работать с почтовыми фильтрами?
- Как пользоваться "**Белым**" и "**Чёрным**" списками?
- Надо ли создавать другие папки для писем, кроме присутствующих, по умолчанию?
- Как автоматически выполнять сортировку приходящих писем по папкам?

2. Создать фильтр "**Чёрный список**" (задание по его формированию сообщает преподаватель, пример показан в таблице 2.1.

3. Создать фильтр удаления писем, содержащих **в адресе** заданный текст. Текст задаётся преподавателем или в таблице 2.1.

4. Создать фильтр удаления писем содержащих **в теме письма** заданный текст. Текст задаётся преподавателем или в таблице 2.1.

5. Создать фильтр удаления писем, содержащих **в тексте письма** заданные слова. Слова задаются преподавателем или в таблице 2.1.

**Таблица 2.1 – Примеры учебных фильтров для удаления писем**

Фильтр	Место поиска	Заданный текст
" <b>Чёрный список</b> "	в адресе	obraz94069742@mail.ru
		shopogoliq.ru@gmail.com

Фильтр	Место поиска	Заданный текст
		dv-nlp@mail.ru
Обработка писем	в адресе	имени Без
		artofsmartbuy
		4newlive
	в теме письма	VIAGR
		дискаунт, discount
		2012
	в тексте письма	казино
		виагра
		купи

6. Отослать самому себе 2 проверочных письма и проверить работоспособность настроенных фильтров:

- с запрещённым текстом **в теме** письма,
- с запрещённым текстом **в теле** письма.

7. В папке "**Входящие**" создать новую папку "**Менеджер**" для писем, приходящих от менеджера.

8. Настроить автоматический фильтр для приёма в эту папку писем от менеджера.

9. Временно отключить фильтр для писем менеджера:

- фильтр удаления писем, содержащих **в адресе** заданный текст;
- фильтр удаления писем содержащих **в теме письма** заданный текст;
- фильтр удаления писем, содержащих **в тексте письма** заданные слова.

10. Отослать самому себе проверочное письмо с запрещённым текстом **в теле письма** и проверить результат работы фильтра.

11. Отослать самому себе проверочное письмо с запрещённым текстом **в теме письма** и проверить результат работы фильтра.

### Основные ошибки

1. После настройки фильтра забывают нажать на кнопку **"Сохранить"**. Это приводит к потере созданных фильтров.

### Состав отчёта по выполненной задаче

1. Показать преподавателю:

- конспект в тетради ответов на вопросы к этой задаче (8 вопросов):

- **"Чёрный список"**,
- фильтры:
  - удаления писем, содержащих **в адресе** заданный текст;
  - удаления писем, содержащих **в теме письма** заданный текст;
  - удаления писем, содержащих **в тексте письма** заданные слова;
- проверочное письмо, отправленное самому себе с запрещённым текстом:

- **в теле** письма (и результат работы фильтра);
- **в теме** письма (и результат работы фильтра).

2. Папку для писем менеджера и фильтр для направления его писем в специальную папку.

3. Устный ответ на несколько контрольных вопросов, заданных преподавателем.

## 2.6. Эмотиконы и другие сокращения, принятые в письмах электронной почты

Электронная почта имеет присущие только ей технические и технологические особенности. К ним относятся сокращения, слов, фраз и понятий.

В отличие от звучащей речи, электронное письменное сообщение имеет ограниченные возможности для передачи эмоций.

Электронное письменное сообщение как документ для передачи информации значительно уступает обычному бумажному письму или простой записке, где, например, виден почерк (торопливый, неряшливый, аккуратный и т.п.).

Электронное сообщение, как правило, короче бумажного. Оно больше похоже на короткую записку, чем на полновесное бумажное письмо, где автор подробно описывает события и, как правило, передаёт не только факты, но и свои чувства (что часто встречается в личной корреспонденции).

Вследствие того что электронные сообщения быстро доставляются абоненту и абонент в тот же день должен ответить на полученное сообщение, новостной обмен происходит интенсивнее. Эмоциональная же сторона при этом часто упускается или ею пренебрегают в процессе торопливого ответа на сообщение, заменяя глубокие волнения и воспоминания радостью, получаемой только от процесса приёма и отправки писем. Поэтому в электронных сообщениях из-за интенсивности процесса переписки некогда размещать достаточное количество слов, позволяющих получателю письма выстроить полновесный абстрактный образ состояния абонента или его чувств.

Для повышения степени коммуникативности электронного письменного сообщения в нём стали применять специальные символы, отражающие эмоции. Их называли эмотиконами.

**Эмотикон** – сокращение от "emotive icons" (англ. "пиктограммы эмоций"), научное название "смайлика" или изображения улыбающегося лица. Наравне с этим термином используется другой – **эмограмма**.

Впервые эмотиконы появились в США в 60-х годах сначала в виде рисунка на бумаге символа улыбки "смайлика" – жёлтой рожицы, состоящей из окружности лица, улыбки и чёрных глаз. Это был самый первый символ из семейства эмотиконов, появившийся на значках страховых агентов.

Основной эмотикон, состоящий из ASCII<sup>1</sup>-кодов: двоеточия, минуса и левой скобки появился 19 сентября 1982 года. **Скотт Фалман** первым в мире предложил горизонтальный электронный значок в том виде, в котором он популярен сейчас, но не для сообщения о весёлом настроении, а

---

<sup>1</sup> Таблица кодирования символов 8-битовыми числами называется ASCII (American Standard Code for Information Interchange). Первая, или нижняя, половина таблицы ASCII (коды 0-126) содержит знаки препинания, арабские цифры и символы английского алфавита. Она является общепринятой во всём мире. В каждой стране используется своя верхняя половина таблицы ASCII (коды 127-255, или расширенные ASCII-коды), в которой находятся буквы национальных алфавитов и специальные символы.

для пометки шутливых сообщений на электронной доске объявлений. Однако смысл использования значка быстро изменился, став обозначением эмоции – радости. Впоследствии количество подобных значков, отражающих различные эмоции, увеличилось до двух тысяч.

Кроме эмотиконов, для быстрой передачи информации в письменных цифровых сообщениях, существуют две других группы сокращений (сокращённых слов):

- для обычного общения (таблица 2.2, 2.3),
- для обозначения названий технических компьютерных устройств (таблица 2.4).

Значительная группа сокращённых слов представлена акронимами – английскими по происхождению и по способу образования сложносокращёнными словами, вовлечёнными в русский язык.

**Акроним** (гр. akros – высокий и оута – имя) – слово, образованное от начальных букв, буквенная аббревиатура, произносимая как единое слово, а не побуквенно. В общем случае – это сленг, созданный и используемый большим количеством пользователей персональных компьютеров. Такие сленговые выражения используются при межличностном общении в электронных сообщениях, блогах и даже в рекламе.

**Таблица 2.2 – Примеры сокращений, применяемых в письменных цифровых сообщениях**

<b>Сокращение</b>	<b>Расшифровка</b>	<b>Перевод на русский язык</b>
AFAIK	as far as I know	насколько мне известно...
AFAIR	as far as I remember	насколько я помню...
AKA	also known as	также известный как...
ASAP	as soon as possible	так быстро как возможно...
BTW	by the way	кстати...
CYA или CU	see you	увидимся (до встречи)...
F2F	face to face	лицом к лицу. Встреча двух человек (как правило, фанатов виртуального общения) в реальном мире
FYI	for your information	к вашему сведению...



Сокращение	Расшифровка	Перевод на русский язык
HAND	have a nice day	хорошего дня
IMHO	in my humble opinion	по моему скромному разумению...
PG	pretty good	очень неплохо...
SYS	see you soon	скоро увидимся (до встречи)...
TTYL	talk to you later	поговорим позже...

Сокращения, приведённые в таблице 2.2, только небольшая часть из огромного списка<sup>1</sup> использующихся письменных выражений.

Наряду с этим интересно и ново явление, ранее не встречавшееся в письменном тексте, при котором слово заменяется тождественно звучащим названием буквы или цифры (таблица 2.3).

**Таблица 2.3 – Примеры сокращений, образованных за счёт тождественно звучащего названия буквы или цифры**

Сокращение	Оригинал	Обозначение
ICQ	I seek you	1. Я ищу тебя. 2. Название популярной программы интернет-пейджера
2	to	Для, к ...
U	you	Пишется с большой буквы и даже в середине фразы. Употребляется чаще всего в сочетании 2U – (вам, тебе)
CU	see you	Увидимся
L8R	later	Позже
OIC	Oh, I see	1. Я понимаю, 2. Я вижу.
4U	For you	Для тебя

<sup>1</sup> Компьютерный сленг. Материал из свободной русской энциклопедии "Традиция". – Режим доступа : <http://traditio.ru/wiki>. (Проверено на 28.12.2011г.)

Особые условия письменного общения с помощью коммуникативных программных продуктов побуждают людей к повышению скорости приёма и передачи информации, поэтому традиционным языковым средствам присуща тенденция к упрощению и минимизации. В комбинации с необычностью и оригинальностью это неизбежно приводит к появлению аналогичных словообразований во всех других языках, например, в русском языке – "ЗЫ" что означает "PS" (post scriptum) (на клавиатуре компьютера при переключении латиницы на кириллицу "P" соответствует "З", а "S" – "Ы"). Или "ЧАВО" – частые вопросы – аналог английского FAQ – (frequently asked questions) – часто задаваемые вопросы (подразумевается список технических вопросов и ответов на них). А также – бэронимы, например, ИМХО – от англ. IMHO, (In my humble opinion) – по моему скромному мнению.

**Бэкроним** (англ. backronym, back – обратно + акроним) – фраза, используемая для создания акронима из известного слова, нескольких слов или акронима, имеющего совершенно другое значение, например за счёт прямой замены звуков одного алфавита на другой. Для создания бэкронима нужно, чтобы слово в этом же значении существовало до того, как была придумана его расшифровка. Подбираются часто для субъективного и шуточного объяснения слова.

Есть примеры реализации фраз русского языка на базе латинского алфавита, например, использование в рекламе в Глобальной информационной сети комбинации букв "q" и "π" в значении русского слова "купи".

Технические сокращения (акронимы) употребляются значительно более узким кругом заинтересованных лиц и поэтому не так многочисленны, как словесные шаблоны, предназначенные для межличностного общения.

**Таблица 2.4 – Примеры сокращений для упоминания компьютерных устройств**

Сокращение	Расшифровка	Перевод на русский язык
BIOS	Basic Input-Output System	Базовая система ввода-вывода
BBS	Bulletin Board System	Электронная доска объявлений

Сокращение	Расшифровка	Перевод на русский язык
MB	Motherboard	Системная (материнская) плата
HDD	Hard Disk Drive	Жёсткий диск
FAT	Fat Allocation Table	Таблица размещения файлов
FDD	Floppy Disk Drive	Флоппи-диск
CD	Compact Disk	Компакт-диск
CD-привод		Устройство чтения (и записи) CD-дисков
CD ROM	Compact Disk Read Only Memory	Компакт-диск только для записи
CD RW	Compact Disk Rewritable	Компакт-диск перезаписываемый
DVD	Digital Versatile Disc; Digital Video Disc	Цифровой многоцелевой диск
DVD-привод		Устройство чтения (и записи) для DVD-дисков
IR	infra-red	Инфракрасный
PnP	plug and play	Включи и играй (работай)

### **Задача 6. Эмодиконы и другие сокращения, принятые в письмах электронной почты**

#### **Цель**

Научиться использовать эмодиконы и другие современные сокращения фраз и понятий.

#### **Задание**

Выполнить обмен письмами, содержащими эмодиконы и другие современные сокращения фраз и понятий.

#### **Ход выполнения задания**

1. Каждый исполнитель составляет сообщение менеджеру содержащее по 1 эмодикону, 1 сокращению фразы и 1 сокращённому техническому термину.

2. Предполагается, что письмо отсылается в последний день рабочей недели (в пятницу) и содержит, наряду с деловой частью, дружеские интонации.

### **Основные ошибки**

1. Используют в одном письме много эмодиконов или редко используемые эмодиконы (последние могут быть ещё неизвестны абоненту, а поэтому непонятны). Это осложняет их чтение.

2. Размещают в письме 2 тематики. Тематика в письме должна быть одной.

### **Состав отчёта по выполненной задаче**

1. Письмо, содержащее эмодикон, сокращение фразы и сокращённый технический термин.

2. Устный ответ на несколько контрольных вопросов, заданных преподавателем.

## **2.7. Создание корпоративной почты**

**Корпоративная почта** – почтовый сервис для частных предприятий, предоставляющий сотрудникам компании возможность иметь почтовые адреса с одинаковым доменом, в котором отражено название торговой марки предприятия или название предприятия.

**Домен** – (от франц. domaine – владение, область, территория). В настоящее время термин вернулся из средних веков с новым наполнением и смыслом, став компьютерным термином. Первоначально термин означал надел земли, на котором абсолютно всё принадлежало феодалу, в том числе и урожай. Теперь это название стало техническим термином (техническим словом), состоящим из нескольких букв или группы слов, включая цифры, записанные специальным образом для технического (сокращённого) обозначения адреса конкретного веб-сайта (интернет-сайта).

Самым дешёвым, современным и простым решением является делегирование домена предприятия на бесплатную почту. Услугу бесплатной почты для домена предлагают несколько крупнейших информационных компаний, в их числе – **Google** [2] и **Яндекс** [3].

Службами **Google** пользуются предприятия самых разных размеров.

Российский аналог – **Яндекс-почта** пока не может предложить такие же многофункциональные инструменты, как службы **Google**, но пока создал бесплатные услуги корпоративной почты.

Цены на услуги по регистрации доменных имён очень сильно отличаются друг от друга в разных странах. Как правило, это связано с формой собственности регистрирующего органа, с количеством регистрируемых доменов, с общей маркетинговой политикой и, в частности, с участием в регистрационном процессе провайдеров услуг Интернета или регистраторов.

Регистрация доменов для потребителей, как правило, осуществляется в области доменов второго уровня, потому что доменами первого уровня владеют регистраторы.

Зарегистрировать домен второго уровня может любая заинтересованная сторона в любой доменной зоне первого уровня. Но при этом важно, чтобы заявка соответствовала требованиям, разработанным соответствующим регистратором для этой зоны.

Обладатель домена второго уровня имеет возможность самостоятельно создавать неограниченное количество адресов третьего и далее уровней.

Условия регистрации доменов второго уровня, например, в зоне **RU** – весьма демократичные. В ней охотно регистрируют домены второго уровня физические и юридические лица из Российской Федерации и из-за рубежа.

## **Задача 7. Создание корпоративной почты**

### **Цель**

Научиться самостоятельно организовывать корпоративное почтовое обслуживание для сотрудников своего предприятия.

### **Задание**

Выполнить подготовительные работы для организации корпоративного почтового обслуживания сотрудников своего предприятия.

### Ход выполнения задания

1. Придумать 3 варианта домена второго уровня для своего будущего предприятия (индивидуального предприятия) или для веб-портфолио. Домен должен содержать фамилию исполнителя или элементы фамилии (наподобие зарегистрированного логина для электронной почты). Домен может быть написан кириллицей или латиницей и для любой желаемой зоны регистрации, например, **RU, COM, ME** и др. (по желанию).

2. По адресу источника [3] в разделе ("**Корпоративная почта**/вкладка **Нет домена/Зарегистрировать домен**") вести свой вариант домена и нажать кнопку "**Проверить домен**",

3. Если домен занят – перейти к проверке второго и третьего вариантов собственного домена. Отметить в тетради его окончательный вариант, который оказался свободным.

4. Если домен свободен, то его можно зарегистрировать с помощью **Яндекса** или напрямую – аккредитованного регистратора доменных имен, например, в России – компании **Masterhost, RU-CENTER, Naunet, R01** или **REG.RU** и др. Если есть личная необходимость в этой регистрации – продолжить. Если нет – переходить к следующему пункту выполнения задачи. По условиям задачи студентам не надо регистрировать свой домен. Но при желании или личной необходимости они могут сделать это самостоятельно. Первоначально зарегистрированный домен может быть забронирован регистратором на некоторый короткий срок до получения денежной оплаты. Если срок оплаты будет нарушен, то регистратор освободит домен для других желающих.

5. На странице регистрации "**Корпоративной почты**" прочесть "**Пользовательское соглашение**".

6. Ответить в тетради на следующие вопросы по "**Пользовательскому соглашению**":

- Имеет ли владелец домена возможность самостоятельно регистрировать новые адреса со своим доменом и закрывать их?
- Можно ли владельцу домена и сотрудникам использовать специализированные программные продукты – почтовые клиенты для работы со своей корпоративной почтой?

- На что пользователь предоставляет право **Яндексу** взамен на бесплатное использование **Яндекс-почты**?

7. Ответить на вопросы о возможностях "**Корпоративной почты**" на **Яндекс-почте**:

- Имеют ли возможность пользователи самостоятельно изменять пароли и самостоятельно регистрировать новые цифровые почтовые ящики?
- Имеет ли менеджер доступ к цифровым почтовым ящикам подчинённых?
- Как обеспечить приём писем на мобильные устройства?
- Для всех ли платформ мобильных устройств пригодно приложение **Яндекса** для работы с почтой?
- С какими пользователями могут свободно обмениваться мгновенными сообщениями владельцы почты корпоративного домена?
- Что нужно сделать для того, чтобы пользователи корпоративной почты на вашем домене могли обмениваться мгновенными сообщениями с пользователями любых других jabber-сетей (**Google Talk, Livejournal, Qip** и др.)?
- Сколько стоит иметь собственный домен (за первоначальную регистрацию и абонентская плата в год)?

### **Основные ошибки**

1. Невнимательное ознакомление с разделом помощи по созданию корпоративной почты.

2. Не пишут в тетрадь ответы на вопросы. Копируют ответы в текстовый редактор из раздела справки, а затем печатают их на принтере. Это приводит неосмысленной работе с информационным источником. Ответы должны быть написаны ручкой в тетради конспективно и кратко.

### **Состав отчёта по выполненной задаче**

1. Демонстрация личного домена, который оказался свободным и приемлемым по цене.

2. Письменный ответ на вопросы по "**Пользовательскому соглашению**" (3 вопроса).

3. Письменный ответ на вопросы о возможностях **"Корпоративной почты"** на **Яндекс-почте** (7 вопросов).

4. Устный ответ на несколько контрольных вопросов, заданных преподавателем.



## Список терминов

### А

А́дрес электрóнной по́чты .....	11
А́дресная кни́га .....	23
Акрóним .....	32
Алиáсы .....	15

### Б

Бэкрóним .....	34
----------------	----

### В

Воже́ние .....	22
Воже́ние в цифровóм исьме́ .....	22

### Д

Доме́н .....	36
--------------	----

### К

Корпоративная по́чта .....	36
----------------------------	----

### Л

Ло́гин .....	12
--------------	----

### П

По́чта беспла́тная .....	13
По́чта свобóдная .....	13
Почтóвый се́рвер .....	11
Почтóвый этике́т .....	17
Програ́ммы́е проду́кты ко́ммерче́ские .....	7
Програ́ммы́е проду́кты свобóдные .....	7

### У

Уче́тная за́пись .....	12
------------------------	----

### Э

Экка́унт .....	12, 15
Электрóнная по́чта .....	11
Электрóнный почтóвый ящи́к ....	11
Эмогра́мма .....	31
Эмотико́н .....	31

## Библиографический список

### Список общих источников

1. Что такое язык запросов. Яндекс. Помощь: Поиск. URL : <http://help.yandex.ru/search/?id=481939>. (Проверено на 28.12.2011г.).
2. Gmail для предприятий. Google Apps. – URL : <http://www.google.com/apps/intl/ru/business/gmail.html>. (Проверено на 28.12.2011г.).
3. Почта для домена. Яндекс-почта. – URL : [http://pdd.yandex.ru/domains\\_add/](http://pdd.yandex.ru/domains_add/). (Проверено на 28.12.2011г.).

### Список источников программных продуктов

4. 7-zip. Архиватор файлов с высокой степенью сжатия. Русскоязычная страница. URL : <http://7-zip.org.ua/ru/>. (Проверено на 28.12.2011г.).
5. Google Chrome. URL : <http://www.google.ru/chrome/>. (Проверено на 28.12.2011г.).
6. IBM Lotus Symphony. Free download. URL : <http://symphony.lotus.com/software/lotus/symphony/home.nsf/home>. (Проверено на 28.12.2011г.).
7. Mandriva Linux. Mandriva Russia. Открытая операционная система, подходящая как индивидуальным пользователям, так и компаниям. URL : <http://mandriva.ru/>. (Проверено на 28.12.2011г.).
8. Mozilla Firefox Бесплатная загрузка. URL : <http://www.mozilla.ru/products/firefox/>. (Проверено на 28.12.2011г.).
9. Opera. Бесплатная загрузка. URL : <http://www.opera.com/>. (Проверено на 28.12.2011г.).
10. Safari. URL : <http://www.apple.com/ru/safari/download/>. (Проверено на 28.12.2011г.).
11. Ubuntu. Базовая версия операционной системы. Ubuntu по-русски. Большая семья Ubuntu Linux. URL : <http://ubuntu.ru/family>. (Проверено на 28.12.2011г.).

**Иллюстративный материал**

12. Калитин С. В. Почтовый этикет. Правила этикета в электронной почте. Электронная презентация. 2011г. – 22 слайда. URL : <http://www.training-it.narod.ru/lections.htm>. (Проверено на 28.12.2011г.).

13. Калитин С. В. Учётная запись для электронной почты и не только. Электронная презентация. 2011г. – 9 слайдов. URL : <http://www.training-it.narod.ru/lections.htm>. (Проверено на 28.12.2011г.).

14. Калитин С. В. Электронная почта. Деловое письменное общение. Электронная презентация. 2011г. – 13 слайдов. URL : <http://www.training-it.narod.ru/lections.htm>. (Проверено на 28.12.2011г.).

**Сергей Вячеславович Калитин**

## **Использование электронной почты**

**Методические рекомендации для выполнения лабораторных работ  
студентами очной и заочной форм обучения по направлениям  
080200.62 "Менеджмент" и 080100.62 "Экономика"**

Редактор Г.С. Одинцова

Подписано к печати

Формат 60x84/16.

Бумага писчая.

Цифровая печать.

Усл.п.л.2,6.

Уч.-изд.л. 1,8

Тираж 30 экз.

Заказ №

680042, г.Хабаровск, ул.Тихоокеанская, 134, ХГАЭП, РИЦ