

Дружківська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів №12

Дружківської міської ради Донецької області

# Електронне листування



**Автор:** Якуніна Наталя Вікторівна – учитель  
математики та інформатики

Теоретичний матеріал взятий з підручника Інформатика: підруч. для 7-го кл.  
загальноосвіт. навч. закл. / Й. Я. Ривкінд [та ін.]. — Київ : Генеза, 2015. — 240 с. : іл.

# Електронне листування

## ПОНЯТТЯ ПРО ПОШТОВУ СЛУЖБУ ІНТЕРНЕТУ

Люди постійно обмінюються повідомленнями, спілкуючись під час особистої зустрічі, використовуючи поштове листування, смс-повідомлення, телефонний зв'язок та інші засоби. Комп'ютерні мережі також створювалися для надійного та швидкого передавання повідомлень. Однією з найстаріших служб Інтернету, призначеною для обміну повідомленнями, є електронна пошта.

**Електронна пошта** – це служба Інтернету, призначена для пересилання комп'ютерними мережами повідомлень (**електронних листів**) від деякого користувача одному чи групі адресатів. Часто цю службу називають **e-mail** (англ. *electronic mail* – електронна пошта).

Обслуговують використання цієї служби сервери електронної пошти – **поштові сервери**. Коли користувач реєструється на поштовому сервері, він отримує можливість зберігати, надсилати та отримувати електронні повідомлення. На носіях даних серверів поштової служби виділяється місце для зберігання електронних повідомлень користувача. При цьому кажуть, що для користувача створено **електронну поштову скриньку**. На серверах встановлюється також програмне забезпечення для пересилання повідомлень.

Електронну поштову скриньку можна створити, наприклад, на поштових серверах служб **FREEMAIL** (freemail.ukr.net), **I.Ua** (i.ua), **Meta.ua** (meta.ua), **Gmail** (gmail.com) та інших.

Кожна електронна поштова скринька має свою унікальну адресу.

**Адреса електронної поштової скриньки** складається з імені користувача, під яким його зареєстровано на сервері електронної пошти, та адреси сервера, розділених символом **@** (англ. *комерційне at* – на). Ім'я, яке користувач вибирає для себе під час реєстрації на поштовому сервері, називають **логін** (англ. *log in* – заносити в журнал).

Наприклад, адреса **pupil@school.region.ua** означає, що для користувача з логіном **pupil** створено електронну поштову скриньку на сервері з адресою **school.region.ua**.

## СТВОРЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТОВОЇ СКРИНЬКИ

На різних серверах поштової служби створення поштової скриньки та робота з електронними листами здійснюється дещо по-різному, але загальні підходи однакові.

Для користування послугами електронної пошти потрібно зареєструватися на сервері поштової служби – створити **обліковий запис** користувача. Для цього на головній сторінці сайта кожної поштової служби є гіперпосилання **Реєстрація**. Після його вибору відкривається сторінка із запитаннями, на які повинен відповісти користувач. На рисунку 1.3 наведено вигляд сторінок з формами для реєстрації облікових записів користувача на серверах поштових служб **FREEMAIL** і **Gmail**.

Під час реєстрації користувач вибирає для себе **логін** і **пароль**, вводить інші дані, потрібні для створення та захисту поштової скриньки. Уведені логін і пароль у подальшому будуть використовуватися власником скриньки для доступу до неї. Пароль слугує для захисту поштової скриньки від доступу сторонніх осіб, тому його слід тримати в таємниці. На багатьох серверах додатковими даними є справжнє ім'я та прізвище користувача, стать, дата народження, номер мобільного телефону або адреса іншої електронної поштової скриньки. Останні дані потрібні для того, щоб користувач міг відновити доступ до своєї електронної поштової скриньки, якщо він забуде свій логін або пароль.

Із цих даних складається обліковий запис користувача – сукупність даних для розпізнавання користувача під час звертання до ресурсів сервера. Обліковий запис інакше називають **екаунтом** (іноді вживають термін **акаунт**) (англ. *account* – обліковий запис).

Завершується реєстрація вибором кнопки **Реєстрація** або подібної.

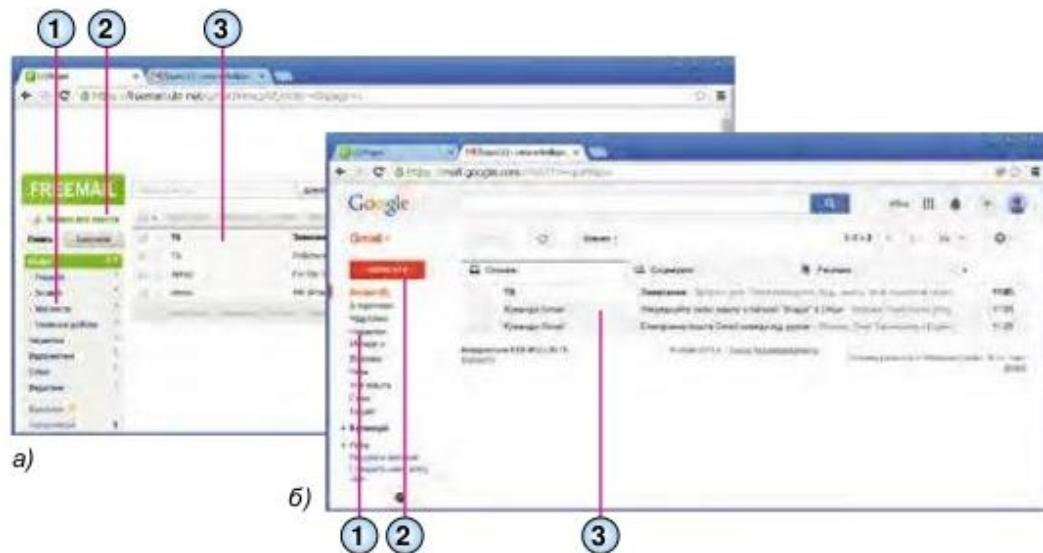
Після завершення реєстрації буде створено електронну поштову скриньку з адресою такого виду: *логін\_користувача@адреса\_сервера*. Наприклад, якщо користувач вибрав логін *pupil7class*, то під час реєстрації в поштової службі **FREEMAIL** адреса поштової скриньки буде *pupil7class@ukr.net*, а в поштової службі **Gmail** – *pupil7class@gmail.com*. Цю адресу користувач повинен надати особам, від яких планує одержувати листи.

### ВМІСТ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТОВОЇ СКРИНЬКИ

Щоб переглянути вміст електронної поштової скриньки, потрібно:

1. Відкрити сторінку веб-сайта сервера поштової служби, на якому створено поштову скриньку.
2. Увести логін і пароль користувача у відповідні поля.
3. Вибрати кнопку **Увійти** або подібну.

Вигляд вікна електронної поштової скриньки відрізняється на різних серверах поштової служби, але всі вони мають подібні об'єкти (рис. 1.4).



1. Список папок для зберігання електронних листів
2. Гіперпосилання або кнопка для створення нового листа
3. Список листів вибраної папки

Як правило, у лівій частині вікна розміщено гіперпосилання, використовуючи які, можна відкрити папки, що призначені для зберігання листів. Зазвичай у поштової скриньці автоматично створюються такі папки:

- **Вхідні** – для зберігання листів, одержаних власником поштової скриньки;
- **Чернетки** – для зберігання незавершених листів, які користувач планує дописати та відправити адресатам пізніше;
- **Відправлені (Надіслані)** – для зберігання копій листів, відправлених адресатам;
- **Спам** (англ. *spam* – консерви, реклама яких була занадто нав'язливою) – для тимчасового зберігання листів, які поштова служба або користувач вважають небажаними: рекламними або випадковими;
- **Видалені (Кошик)** – для тимчасового зберігання видалених листів.



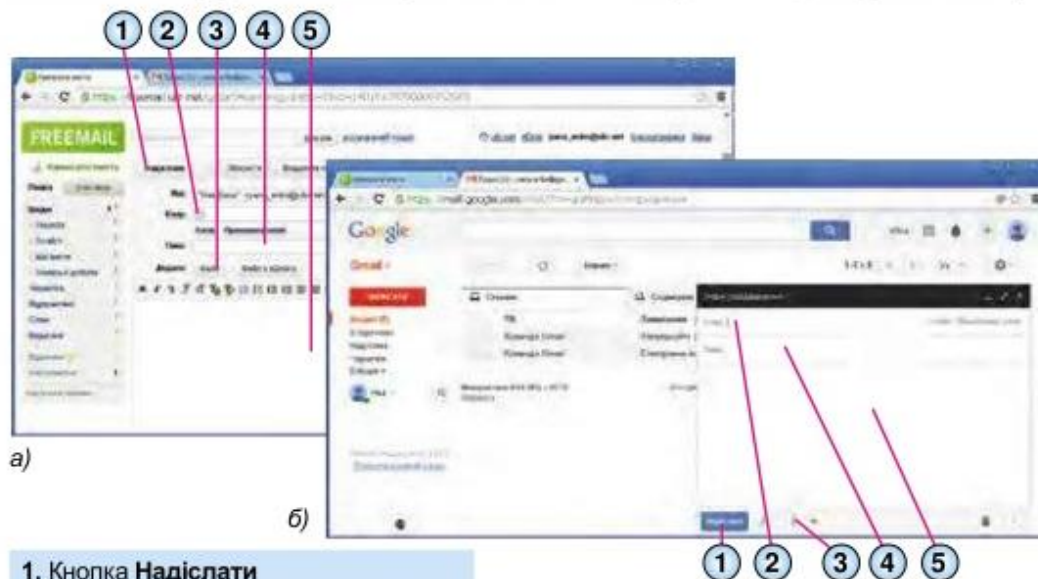
У центральній частині вікна відображається список листів вибраної папки. Під час відкриття поштової скриньки автоматично виводиться список листів папки **Вхідні**. Вибравши ліворуч у списку ім'я іншої папки, можна побачити її вміст. Дані про непрочитані листи відображаються напівжирним накресленням.

Про кожний з листів у відповідному рядку списку наведено, як правило, такі дані:

- логін, ім'я або поштова адреса відправника;
- тема листа, яка стисло характеризує його вміст;
- дата та час відправлення листа та інше.

## СТВОРЕННЯ, НАДСИЛАННЯ, ВІДКРИВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ЛИСТІВ

Для створення нового листа потрібно вибрати відповідне гіперпосилання або кнопку у вікні електронної поштової скриньки (див. рис. 1.4, 2).



1. Кнопка **Надіслати**
2. Поле **Кому**
3. Кнопка для вкладки файлів
4. Поле **Тема**
5. Область для введення тексту листа

Рис. 1.5. Створення електронного листа на серверах поштових служб **FREEMAIL** (а) і **Gmail** (б)

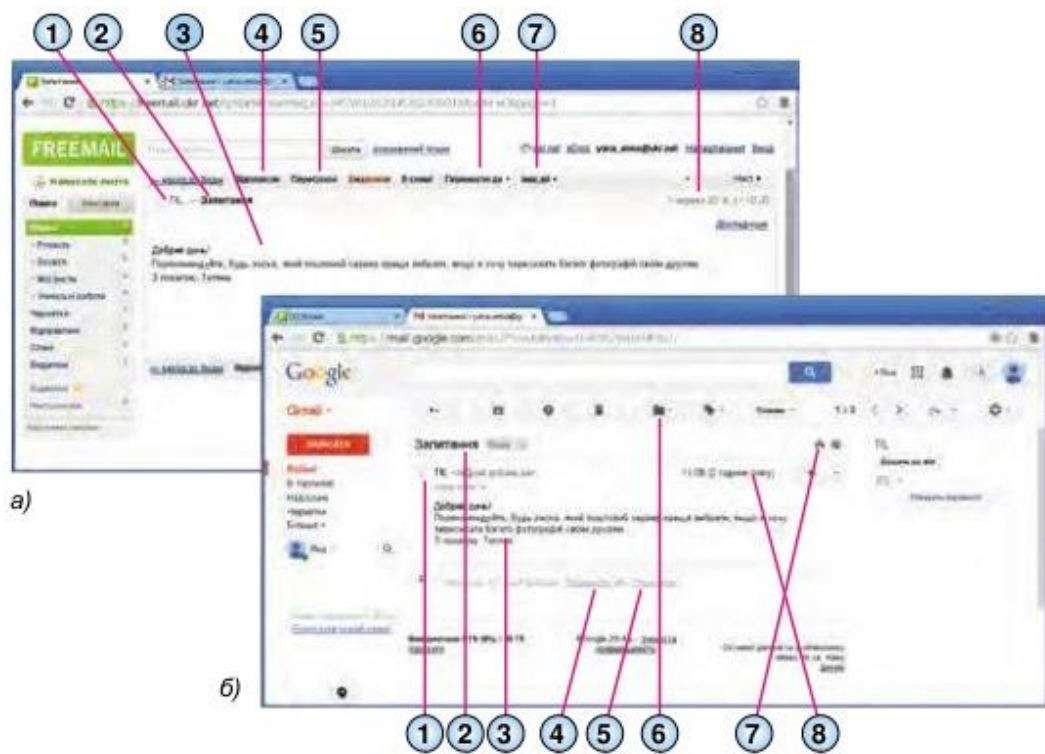
У вікні або на панелі, що відкрилися (рис. 1.5), потрібно заповнити поля, розміщені в **заголовку листа**:

- **Кому** – увести адресу електронної поштової скриньки одержувача листа;
- **Тема** – увести слово або кілька слів, що коротко пояснюють зміст вашого листа.

Частина вікна або панелі, що розміщена нижче заголовка, призначена для введення тексту листа.

Після заповнення всіх полів і написання тексту листа потрібно вибрати кнопку **Надіслати**. Ваш лист буде надіслано до поштової скриньки адресата.

Щоб прочитати отриманого листа, слід спочатку вибрати ім'я папки, у якій міститься лист, наприклад папки **Вхідні**, після чого вибрати рядок листа у списку листів. Відкриється вікно з вмістом вибраного електронного листа (рис. 1.6).




1. Логін відправника
2. Тема листа
3. Текст листа
4. Елемент керування для створення відповіді на лист
5. Елемент керування для пересилання листа іншому адресату
6. Елемент керування для переміщення листа в іншу папку
7. Елемент керування для друкування вмісту листа
8. Дата та час отримання листа

Рис. 1.6. Вікно браузера з умістом електронного листа на серверах поштових служб **FREEMAIL** (а) і **Gmail** (б)

## ВКЛАДАННЯ ФАЙЛІВ

Під час звичайного листування ви можете вкласти до конверта, крім аркуша з текстом листа, ще й вітальну листівку, фотографію та інше. До електронного листа, який ви плануєте відправити, також можна вкласти файли різних типів. Це можуть бути малюнки, фотографії, тексти літературних творів, презентації та інше, якими ви хочете поділитися з адресатом.


Для того щоб вкласти до електронного листа файл, що зберігається на носії даних, потрібно під час створення листа вибрати кнопку, призначену для додавання файлів. Наприклад, у поштової службі **FREEMAIL** це кнопка **Файл** **Файл** в області **Додати** заголовка листа, а в службі **Gmail** – кнопка **Вкласти файли**  у нижній частині панелі створення нового листа. Після цього буде відкрито вікно **Відкриття файлу**, у якому можна вибрати для вкладання до листа один або групу файлів.

Після вкладання файлів дані про них відображаються в області листа (рис. 1.8).






Рис. 1.8. Відображення даних про вкладені файли на сторінці листа, що готується до відправлення, у поштових службах **FREEMAIL** (а) і **Gmail** (б)

Файл, помилково вкладений до електронного листа, можна видалити з нього, поки листа не було надіслано. Для цього слід вибрати гіперпосилання **Видалити** або кнопку  поруч з даними про вкладений файл.

Після завершення підготовки листа та вкладання файлів листа можна надсилати.

Якщо ви отримали листа, до якого вкладено файли, то побачите значок у вигляді скріпки  в рядку з даними про цей лист у папці **Вхідні** (рис. 1.9).

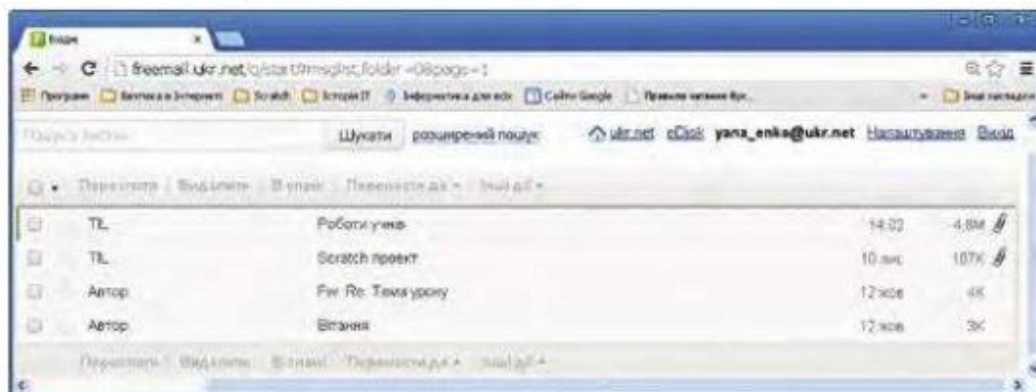


Рис. 1.9. Позначення листів, що містять вкладені файли, у рядках отриманих листів

На сторінці отриманого листа, що містить вкладені файли, відображаються дані про вкладені файли: значок або ескіз зображення, ім'я та розмір файлу (рис. 1.10).

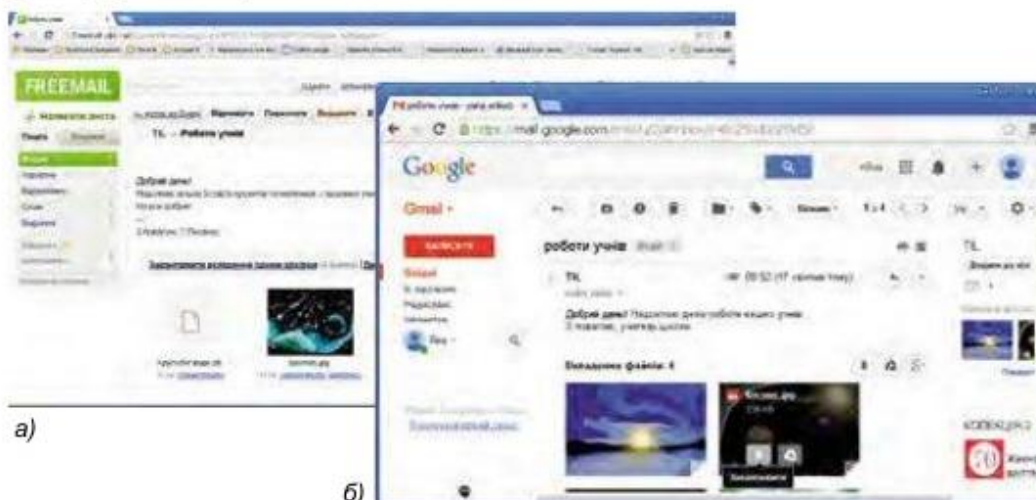



Рис. 1.10. Відображення даних про вкладені файли на сторінці отриманого листа

Вкладений до електронного листа файл можна зберегти на носії даних вашого комп'ютера. Для цього потрібно вибрати гіперпосилання або кнопку **Завантажити** , що міститься поруч з даними про файл. Залежно від налаштувань браузера, файл може бути завантажено в папку, призначену для збереження файлів, отриманих з Інтернету, або відкриється вікно збереження файлів, у якому ви самостійно зможете вибрати папку для збереження вложеного файлу.

Зображення, текстові документи та файли деяких інших типів, що вкладені до електронних листів, можна переглядати без їх збереження на ваш комп'ютер. Для цього потрібно вибрати гіперпосилання **Дивитись** або значок файлу.

## ВІДПОВІДЬ НА ЛИСТ

На лист, що ви отримали, можна відповісти, вибравши гіперпосилання **Відповісти**, що розміщене на сторінці отриманого листа. Після його вибору відкривається сторінка створення нового листа (рис. 1.11).

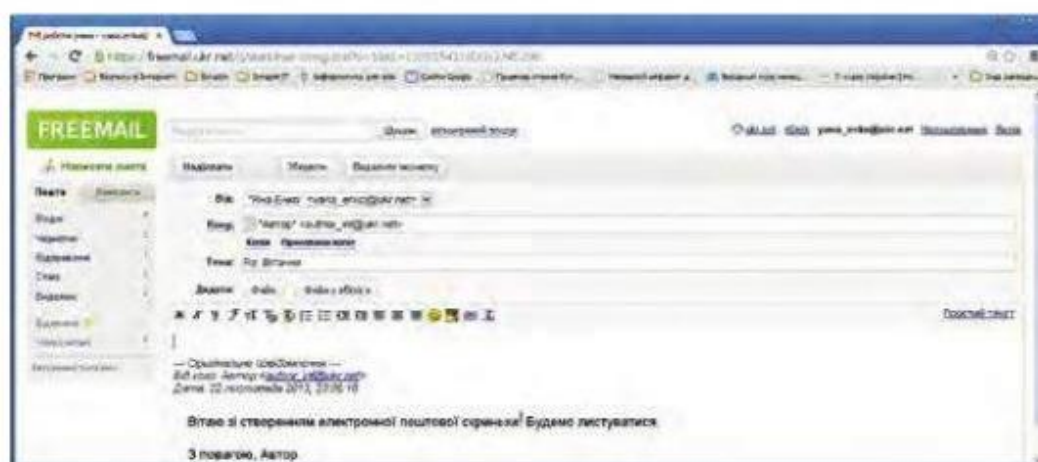


Рис. 1.11. Сторінка листа-відповіді

У полі **Кому** листа-відповіді автоматично вказується адреса відправника того листа, на який готується відповідь. Тема повторює тему отриманого листа, лише на початку додаються символи **Re:** (англ. *reply* – відповідь). У тексті листа буде повторено вміст отриманого листа, перед яким вставлено дані про його відправника та дату відправлення.

Текст відповіді можна вводити в будь-якому місці листа, але, як правило, це роблять перед текстом, на який відповідають. Після вибору кнопки **Надіслати** лист-відповідь буде надіслано. Якщо у лист, на який ви відповідаєте, було вложено файли, то вони не будуть надіслані разом з текстом листа-відповіді.


## ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ПОВІДОМЛЕНЬ

Отриманий лист можна переслати іншим адресатам, вибравши гіперпосилання **Переслати**, що розміщене на сторінці отриманого листа. Як і під час створення листа-відповіді, відкривається сторінка створення нового листа.

У заголовку листа, що пересилається, автоматично заповнюється поле **Тема**. Перед темою отриманого листа додаються символи **Fw:** (англ. *forward* – уперед, далі). Як і під час відповіді, у тексті листа, що пересилається, буде повторено вміст отриманого листа, перед яким вставлено дані про його відправника та дату відправлення. Текст, що пересилається, можна редагувати, доповнювати власними коментарями. Після вибору кнопки **Надіслати** разом з текстом листа пересилаються і вкладені файли.



## ДРУКУВАННЯ ТЕКСТУ ЛИСТА

Текст отриманого листа можна роздрукувати. На серверах різних поштових служб існують різні елементи керування для виконання цієї операції. Це може бути окрема кнопка **Друкувати**  або подібна чи відповідна команда в меню додаткових дій на сторінці отриманого листа. Після вибору відповідного елемента керування відкривається вікно, у якому відображено дані про лист, його вміст, про вкладені файли, якщо вони є, а також розміщено кнопку **Друкувати** або подібну. Вибравши її, можна встановити значення параметрів друкування та розпочати друк (рис. 1.12).

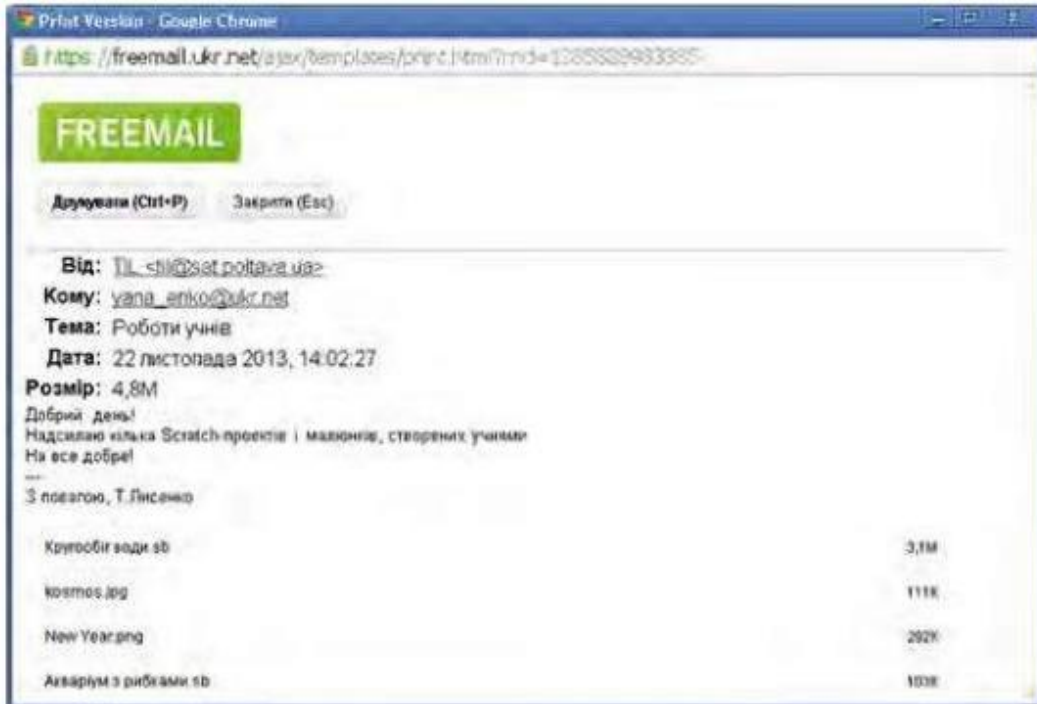


Рис. 1.12. Вікно з умістом листа, підготовленого для друкування

## ЕТИКЕТ ЕЛЕКТРОННОГО ЛИСТУВАННЯ

Електронна пошта – засіб спілкування людей, тому вона передбачає дотримання відповідних правил увічливості, які відповідають загальноприйнятим нормам людського спілкування:

- починайте текст листа з привітання, завершуйте підписом;
- якщо звертаєтесь до людини, з якою ви особисто не знайомі, назвіть себе;
- не забудьте вжити слова *будь ласка*, якщо звертаєтесь до кого-небудь із проханням;
- подякуйте, якщо хтось допомагає вам;
- намагайтеся уникати фраз, що можуть спричинити конфлікт;

**Етикет** (франц. *étiquette* – етикетка, напис) – норми й правила гідної поведінки людей у суспільстві.



- Окремі правила пов'язані з особливостями спілкування в мережі:

тому, коли переглядає пошту та обирає листи для читання;

- не пишіть увесь текст листа великими літерами – його важко читати, це сприймається як крик;
- включайте до повідомлення цитати з листа, на який відповідаєте, якщо ви посилаєтеся на деякі слова співрозмовника;
- не додавайте без потреби вкладення до листа; повідомляйте адресатові, які файли додаєте до листа, оскільки часто через вкладені файли розповсюджуються комп'ютерні віруси.

Електронна пошта позбавлена можливості передавати міміку та жести, які під час особистого спілкування виражають ваше ставлення до предмета обговорення. Для передавання емоцій в Інтернеті використовують **смайлики** (англ. *smile* – посмішка) – послідовності символів, що нагадують обличчя. Наприклад, послідовність символів :) нагадує обличчя, яке посміхається, а послідовність :-( – сумне обличчя. Правильне використання смайликів додає листу настрій, робить його емоційнішим.


До тексту листа можна вставляти й графічні смайлики. Для цього потрібно вибрати кнопку **Смайлики**  або подібну у вікні створення нового листа та обрати потрібний з колекції (рис. 1.13).



Рис. 1.13. Колекція графічних смайликів сервера поштової служби **FREEMAIL**

## ПРАВИЛА БЕЗПЕЧНОГО КОРИСТУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОВОЮ СКРИНЬКОЮ

Спілкуючись в Інтернеті, потрібно пам'ятати про можливі небезпеки, що пов'язані з особливостями роботи в мережі. Як і під час пошуку даних в Інтернеті, у ході електронного листування потрібно дбати про захист особистих даних, убезпечення від шкідливих програм і від загрозового вмісту.

Якщо відправник листа вам невідомий, то ви не можете перевірити правдивість його слів і справжні наміри. Часто листи надсилають з метою

реклами – так званий **спам**, з намаганням привернути вашу увагу до певної продукції або послуг. Іноді використовують шкідливі програми для автоматичного розсилання листів рекламного характеру або навіть безглуздового змісту. А тому варто критично ставитися до листів, які можуть надійти від сторонніх осіб.

Під час листування електронною поштою рекомендується дотримуватися таких правил:

- ніколи не наводьте в листах приватні дані про себе та свою родину, якщо особисто не знайомі з адресатом;
- ніколи не погоджуйтеся на особисту зустріч з особами, які знайомі вам тільки з електронного листування, – вони можуть виявитися не тими, за кого себе видавали;
- не повідомляйте пароль від електронної поштової скриньки стороннім особам, щоб ваше листування не потрапило до чужих рук та щоб ніхто не міг відправити листа від вашого імені;
- ставтеся критично до вмісту отриманих електронних листів; не все, що в них наведено, є правдою;
- не відповідайте на листи, що приходять від невідомих осіб; відповідаючи на ці листи, ви підтверджуєте існування адреси, що дасть змогу надсилати й надалі листи зі спамом;
- ніколи не відкривайте прикріплені файли, отримані в листах від невідомих осіб: у них можуть міститися шкідливі програми; такі листи рекомендується видаляти.

### ВИКОРИСТАННЯ АДРЕСНОЇ КНИГИ

Для зберігання поштових адрес, на які надсилають звичайні паперові листи та вітальні листівки, використовують спеціальні записники. Під час електронного листування також зручно зберігати адреси для листування в спеціальному електронному записнику. Такий записник називають **адресною книгою**.

Адресна книга призначена для зберігання **контактів** – даних про осіб, з якими листується користувач: імен, адрес електронної пошти, додаткових особистих даних адресатів.

Використовуючи адресну книгу, можна швидко вводити адреси одержувачів під час створення електронних листів. Для цього потрібно в заголовку електронного листа вибрати гіперпосилання **Кому**. Відкриється вікно адресної книги зі списком контактів (рис. 1.14).

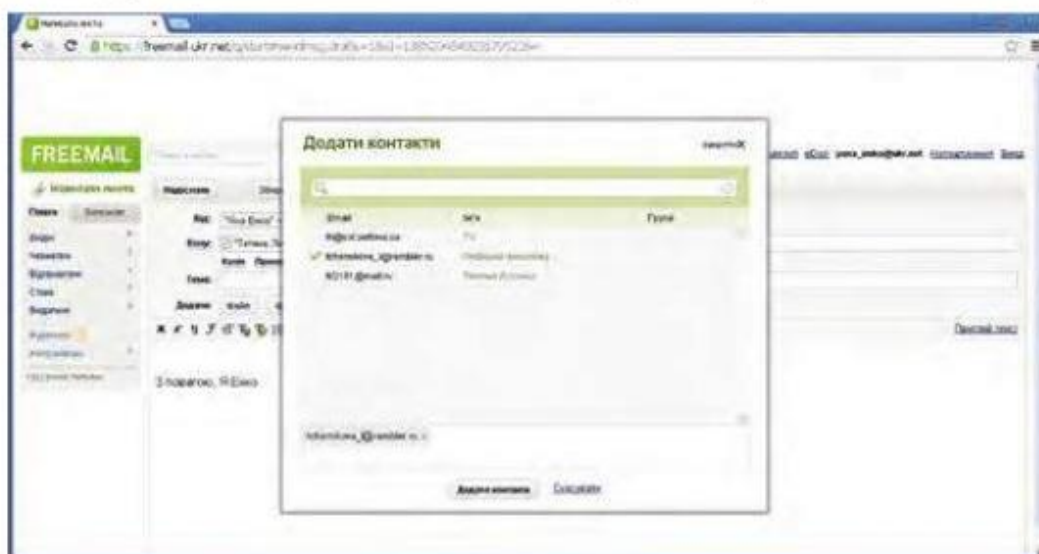


Рис. 1.14. Вікно **Додати контакти** в поштовій службі **FREEMAIL**



У цьому вікні потрібно встановити позначку прапорця в рядку з даними особи, якій ви плануєте надіслати листа. Після вибору кнопки **Додати контакти** або подібної вибрана адреса буде введена в поле **Кому** заголовка електронного листа.

Якщо у вікні зі списком контактів позначити кілька рядків, то всі вибрані адреси будуть розміщені в полі **Кому** і лист з одним і тим самим змістом ви надішлете всім зазначеним адресатам.

Крім того, записи з адресної книги можна обирати під час введення електронної адреси в поле **Кому**. Після введення перших символів відкривається список контактів, у яких в імені користувача або в електронній адресі містяться ці символи.

Щоб побачити список контактів вашої адресної книги без створення нового листа, потрібно вибрати вкладку чи кнопку **Контакти** або відповідну команду в меню вікна поштової скриньки. Вигляд сторінки адресної книги в поштової службі **FREEMAIL** зображено на рисунку 1.15.

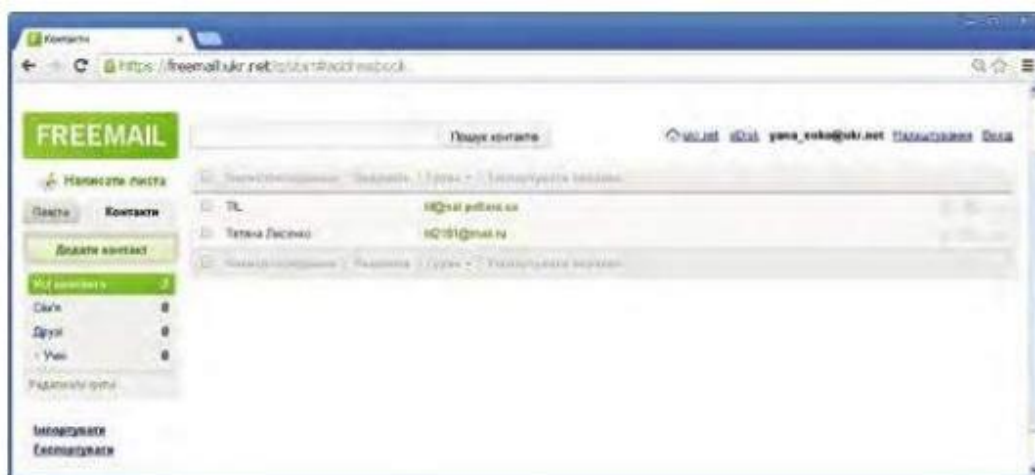


Рис. 1.15. Сторінка адресної книги поштової служби **FREEMAIL**

На сторінці адресної книги існує можливість додати дані про нові контакти, відредагувати або видалити існуючі записи. Для додавання контакту потрібно вибрати кнопку **Додати контакт** або подібну, заповнити поля запропонованої форми (рис. 1.16) та зберегти зміни вибором відповідної кнопки.



Рис. 1.16. Форма **Новий контакт** адресної книги поштової служби **FREEMAIL**



Крім того, у деяких поштових службах до адресної книги автоматично додається адреса електронної поштової скриньки одержувача, коли ви надсилаєте комусь листа.

Для редагування або видалення контакту з адресної книги слід позначити потрібний запис і вибрати відповідний елемент керування на сторінці адресної книги.

## СПИСКИ РОЗСИЛАННЯ

Контакти в адресній книзі можна об'єднати в групи для швидкої підготовки листів однакового змісту групі адресатів. Групи контактів також називають **списками розсилання**.

Деякі групи створюються автоматично під час створення поштової скриньки. Наприклад, у поштової службі **FREEMAIL** автоматично створюються групи **Сім'я** та **Друзі**. За бажанням користувач може створювати інші групи.

Для створення нової групи є відповідні елементи керування на сторінці адресної книги. Це може бути гіперпосилання **Редагувати групи**, команда меню або кнопка, яка з'являється після вибору деякого запису в адресній книзі. На рисунку 1.17 наведено вигляд сторінки створення нової групи контактів у поштової службі **FREEMAIL**.

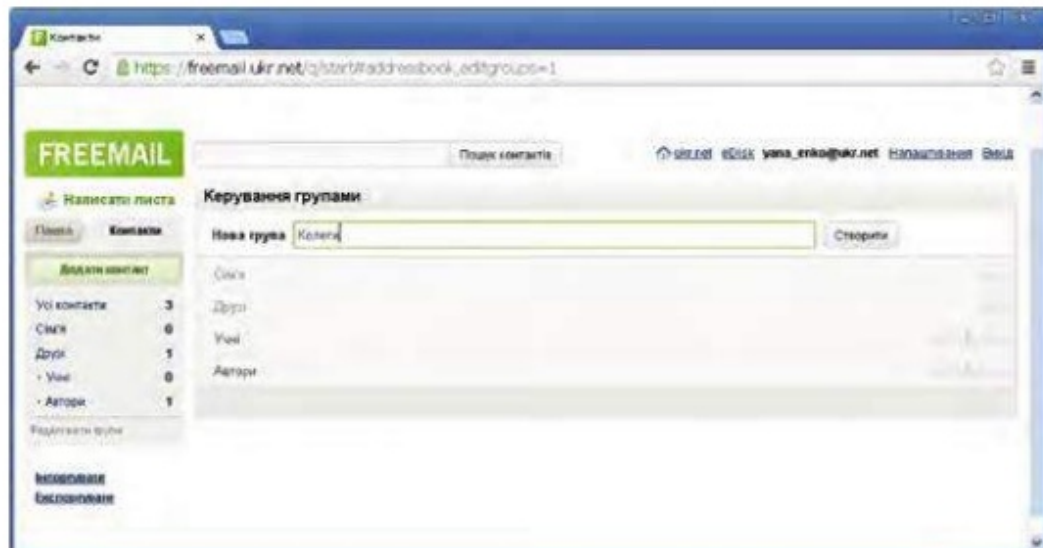


Рис. 1.17. Сторінка створення нової групи контактів у поштової службі **FREEMAIL**

Один або кілька вибраних контактів можна включити в будь-яку існуючу групу або створити для них нову.

У деяких поштових службах один і той самий контакт може бути включено до кількох груп.

Вибравши ім'я групи в списку в лівій частині сторінки адресної книги, можна побачити список контактів, зареєстрованих у цій групі.

Для створення листа в поштової службі **FREEMAIL** на адреси всіх членів групи потрібно:

1. Вибрати ім'я потрібної групи в списку груп в адресній книзі.
2. Установити позначку прапорця, що розташований вище від списку контактів. Як результат буде встановлено позначки прапорців поруч з іменами всіх контактів групи.
3. Вибрати елемент керування, призначений для створення нового листа. Це може бути гіперпосилання **Написати обраним** або кнопка **Написати листа** чи подібна.

Після цього відкриється сторінка створення нового електронного листа. У полі **Кому** будуть введені адреси всіх членів групи.

## ОПЕРАЦІЇ НАД ПАПКАМИ ТА ЛИСТАМИ

Як ви вже знаєте, під час створення електронної поштової скриньки в ній автоматично створюються папки **Вхідні**, **Чернетки**, **Надіслані**, **Спам** і **Видалені**. Усі листи, які надходять, зберігаються у папці **Вхідні**. Якщо у папці листів багато, то таке зберігання може бути незручним, оскільки складно знайти потрібний лист.

Для впорядкування листів у електронній поштовій скриньці можна створювати власні папки. Для цього в різних поштових службах використовують різні елементи керування, наприклад гіперпосилання **Керування папками** або подібні. Під час створення папки потрібно ввести її ім'я та підтвердити виконання операції вибором кнопки **Створити** або подібної.

Ім'я нової папки буде відображено в списку папок у лівій частині сторінки.

Для того щоб перемістити листа в потрібну папку, слід установити позначку прапорця в рядку листа та в списку **Перенести до** або подібному вибрати ім'я папки, до якої потрібно перемістити листа. Якщо позначити кілька листів, то всі їх буде перенесено до вибраної папки.

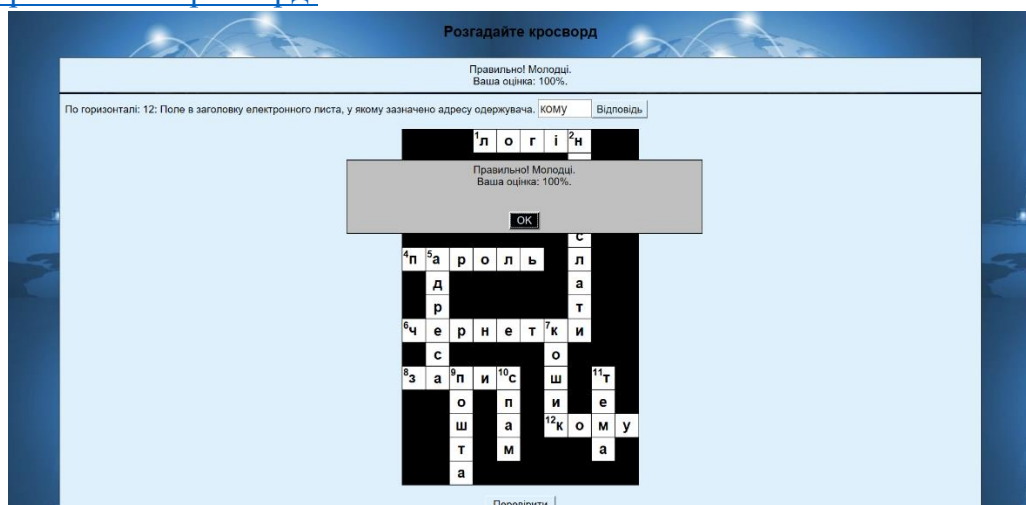
Електронний лист, який ви не хочете зберігати, можна видалити. Для цього потрібно встановити позначку прапорця в рядку листа й вибрати гіперпосилання або кнопку **Видалити**. Лист потрапить до папки **Видалені** (**Кошик**), де він буде зберігатися кілька днів, якщо його не відновите або не видалите остаточно. Для відновлення листа з папки **Видалені** його потрібно перемістити в будь-яку папку. Для остаточного видалення вибраного листа потрібно вибрати гіперпосилання **Видалити назавжди** або подібне.

Усі листи з папки **Видалені** можна знищити остаточно, вибравши гіперпосилання **Очистити папку** або подібне.

У деяких поштових службах замість папок використовують мітки листів. Мітки, як і папки, мають імена. Можна групувати листи, що помічені однаковими мітками. На відміну від папок, один лист може бути помічений кількома мітками.

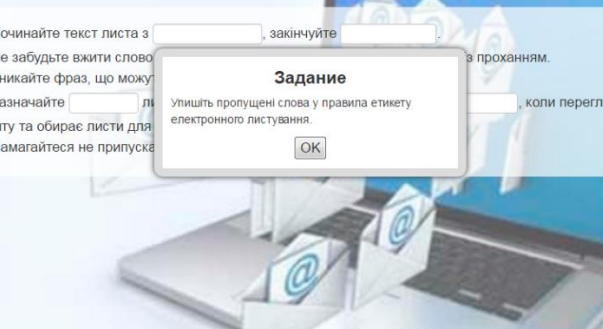
## ВПРАВИ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ОТРИМАНИХ ЗНАЬ:

1. [Інтерактивний кросворд.](#)



2. [Тестування:](#)

### 3. Вправа «Заповни пропуски».



1. Починайте текст листа з , закінчуйте

2. Не забудьте вжити слово

3. Унікайте фраз, що можуть бути використані з проханням.

4. Зазначайте  листів, які будуть надіслані поштою та обирає листи для

5. Намагайтеся не припускати

**Задание**

Упийште пропущени слова у правила етикету електронного листування.