

## Kształcenie:

### **Politechnika Łódzka**

#### **Wydział Fizyki Technicznej, Informatyki i Matematyki Stosowanej**

kierunek: informatyka stosowana (studia II stopnia)

ul. Wólczańska 215, 90-924 Łódź

tel. 42 631 36 03

<http://ftims.p.lodz.pl/>

e-mail: w-7@adm.p.lodz.pl

### **Politechnika Łódzka**

#### **Wydział Elektrotechniki, Elektroniki, Informatyki i Automatyki**

kierunek: informatyka (studia I i II stopnia)

ul. Bohdana Stefanowskiego 18, 90-537 Łódź

<https://weeia.p.lodz.pl/>

### **Uniwersytet Łódzki**

#### **Wydział Fizyki i Informatyki Stosowanej**

kierunek: informatyka (studia I i II stopnia)

ul. Pomorska 149/153, 90-236 Łódź

tel. 42 635 57 42

e-mail: [dziekanat@fis.uni.lodz.pl](mailto:dziekanat@fis.uni.lodz.pl)

<https://www.wfis.uni.lodz.pl>

### **Akademia Humanistyczno-Ekonomiczna w Łodzi**

kierunek: informatyka (studia I i II stopnia)

ul. Sterlinga 26, 90-212 Łódź

tel. 42 299 55 00

e-mail: [rekrutacja@ahelodz.pl](mailto:rekrutacja@ahelodz.pl)

<https://www.ahelodz.pl/>

### **Spoleczna Akademia Nauk w Łodzi**

kierunek: informatyka (studia I i II stopnia)

ul. Sienkiewicza 9, 90-113 Łódź

tel. 42 664 66 66

e-mail: [uczelnia@san.edu.pl](mailto:uczelnia@san.edu.pl)

<https://san.edu.pl/>

## Więcej informacji

o zawodzie znajdziesz w:

### **Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Łodzi:**

ul. Wólczańska 49, 90-608 Łódź,

Tel. (42) 66 30 255, 66 30 273

oraz oddziałach:

#### **w Piotrkowie Trybunalskim:**

ul. Dąbrowskiego 13,  
97-300 Piotrków Trybunalski  
Tel. (44) 649 60 87, 647 74 01

**w Sieradzu:**

ul. 3 Maja 7, 98-200 Sieradz  
Tel. (43) 822 81 84, 822 81 86

**w Skierniewicach:**

ul. Senatorska 10, 96-100 Skierniewice  
Tel. (46) 833 39 74, 833 36 50



Wojewódzki  
Urząd Pracy  
w Łodzi



województwo  
**łódzkie**

## **Pracownik wsparcia informatycznego (help desk)**

Klasyfikacja Zawodów i Specjalności: 351206



<https://www.gowork.pl/poradnik/wp-content/uploads/2020/05/pracownik-helpdesk.jpg>, dostęp: 07.06.2024

**Wojewódzki Urząd Pracy w Łodzi  
Centrum Informacji  
i Planowania Kariery Zawodowej  
Oddział w Piotrkowie Trybunalskim**

Pracownik wsparcia informatycznego (help desk) pracuje w tzw. biurze pomocy i udzielania informacji oraz pomocy użytkownikom komputerów w rozwiązywaniu problemów w dziedzinie techniki informatycznej (IT). Głównym jego zadaniem jest przyjmowanie zgłoszeń (telefonicznych, za pośrednictwem systemów wideokonferencyjnych, komunikatorów internetowych, narzędzi zdalnego dostępu lub przez stronę internetową), udzielanie niezbędnych informacji oraz pomaganie w pozbyciu się problemów związanych ze sprzętem i oprogramowaniem komputerowym.

#### **Zadania zawodowe:**

- obsługiwanie zgłoszeń Helpdesk w systemie obsługi zgłoszeń (tzw. system ticketowy), w tym wsparcie zdalne;
- zapewnianie wsparcia pracownikom firmy w codziennych problemach związanych ze sprzętem i oprogramowaniem;
- przygotowywanie nowych stanowisk pracy (instalacja i konfiguracja oprogramowania, kont dostępowych, przenoszenie danych);
- udzielanie pomocy w zarządzaniu i administrowaniu sprzętem;
- testowanie wdrażanych rozwiązań informatycznych oraz sprzętu;
- wspieranie zespołów w diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemów sprzętowo-programowych;
- monitorowanie prawidłowego działania systemów informatycznych;
- bezpośrednio kontaktowanie się z innymi pracownikami lub klientami, zapewnienie potrzebnego wsparcia z zakresu IT, w tym sprawne naprawienie usterek;
- prowadzenie dziennika błędów oraz sporządzanie wymaganych raportów;

- nadzorowanie prawidłowego działania stacji roboczych oraz urządzeń przenośnych i peryferyjnych;
- bieżąca pomoc dla użytkowników (Helpdesk) w zakresie sprzętu oraz oprogramowania;
- współpracowanie z partnerami zewnętrznymi w zakresie zakupu sprzętu komputerowego, elektronicznego oraz telekomunikacyjnego i oprogramowania;
- współpracowanie z drugą linią wsparcia i firmami zewnętrznymi (w przypadku poważniejszych problemów) oraz dbanie o wysoki poziom obsługi klientów w zakresie świadczonych usług;
- konfigurowanie sprzętu oraz systemów operacyjnych i oprogramowania;
- nadzorowanie infrastruktury teleinformatycznej w firmie;
- wdrażanie i prowadzenie ewidencji sprzętu i oprogramowania, przeprowadzanie okresowych audytów sprzętu i oprogramowania komputerowego w firmie;
- przestrzeganie zasad/standardów cyberbezpieczeństwa;
- podnoszenie umiejętności i kwalifikacji własnych;
- przestrzeganie zasad etyki zawodowej oraz tajemnicy służbowej, ergonomii, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosownie przepisów prawa dotyczących ochrony środowiska.

#### **Warunki podjęcia pracy w zawodzie:**

Osoba pracująca na stanowisku pracownika help desk musi posiadać wykształcenie informatyczne, co najmniej średnie techniczne, ale najchętniej pracodawcy zatrudniają absolwentów studiów informatycznych lub pokrewnych. Od kandydata wymaga się rozległej wiedzy związanej z technologią i sieciami komputerowymi,

systemami operacyjnymi (Windows, macOS i Linux), umiejętności programowania oraz znajomością JavaScript, CSS, HTML, XML. Niezbędna jest znajomość języka angielskiego umożliwiająca swobodną komunikację. Dodatkowo mile widziane jest doświadczenie w pracy z klientem, zdobyte np. w call center czy punkcie obsługi klienta.

#### **Wymagania psychofizyczne:**

- komunikatywność,
- otwartość,
- cierpliwość,
- nastawienie na wykonanie zadania,
- myślenie analityczne,
- sumienność i odpowiedzialność,
- odporność na stres,
- umiejętność pracy pod presją czasu,
- umiejętność łagodzenia stresujących sytuacji,
- umiejętność pracy w zespole.

#### **Przeciwwskazania do wykonywania zawodu:**

Przeciwwskazaniami do pracy w tym zawodzie są przede wszystkim: zaburzenia wzroku niepoddające się korekcji, słuchu (osoba niesłysząca lub głuchoniema), poważne schorzenia narządów ruchu i równowagi uniemożliwiające poruszanie się, zaburzenia obniżające sprawność kończyn górnych w zakresie zręczności palców i rąk, zaburzenia psychiczne oraz upośledzenie umysłowe.

#### **Możliwości i szanse zatrudnienia:**

Pracownik help desk ma wiele możliwości znalezienia zatrudnienia, działy pomocy IT funkcjonują w praktycznie każdym większym przedsiębiorstwie posiadającym rozbudowaną infrastrukturę informatyczną, a zwłaszcza w dużych instytucjach finansowych, firmach z branży telekomunikacyjnej, firmach konsultingowych czy z branży FMCG.