

# STARFAPRÓFÍLL



Flug – Afgreiðsla farþega



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

## **NAFN STARFAPRÓFÍLS**

Flug – afgreiðsla farþega nr. 99-26-04.1-005  
ÍSTARF21 - 4221

## **HÆFNIPREP**

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófíl eru almennt á þrepi 2 miðað við hæfniramma um íslenska menntun. Starfið er á hæfniprepi 2.

## **GREINING OG SAMSTARF**

Starfaprófíll var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks.

## **STÝRIHÓPUR**

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Airport Associates og Icelandair.

## **ÚTGEFANDI**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2026, byggð á 4.1 útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

## Starf Flug – afgreiðsla farþega

Starfsheiti – farþegaafgreiðsla

### Kjarni starfs

Tilgangur og markmið starfsins er að veita faglega og áreiðanlega þjónustu og stuðla að ánægjulegri upplifun farþega í samræmi við þjónustumarkmið. Tryggja örugga og skilvirka þjónustu við farþega á öllum stigum innritunar- og byrðingarferlis á alþjóðaflugvelli. Staðfesta, við innritun, að farþegar hafi rétt og gild ferðagögn og / eða ferðaheimild, handfarangurs- og / eða farangursheimild. Fá munnlega staðfestingu frá farþega um að ekki séu hættuleg / ólögleg efni / hlutir í farangri. Tryggja að farþegi sé rétt skráður í innritunarkerfi, fari um borð í rétta vél og að farangur sé merktur réttum áfangastað.

Starfa samkvæmt lögum, öryggis- og verklagsreglum. Notaða innritunar- og önnur upplýsingakerfi. Tilkynna skriflega frávik í öryggi og öryggisreglum til rétttra aðila. Önnur frávik, galla eða óvenjulegar aðstæður eru tilkynntar samkvæmt verkferlum.

Starfið felur í sér samskipti og samvinnu við starfsfólk innan og utan haftasvæðis flugvallar, flugvallaryfirvöld, opinbera eftirlits- og löggæsluaðila eftir því sem við á. Unnið er sjálfstætt, samkvæmt verkferlum, oftast í teymum.

Starfið er krefjandi og felur í sér bæði andlegt og líkamlegt álag og áreiti. Mikilvægt að geta lesið í aðstæður m.a. út frá mögulegum uppákomum og hættu. Vinnuaðstæður eru breytilegar, starfið fer fram innan dyra sem utan. Starfsfólk sýnir árvekni, kurteisi og þjónustulund.

### Annað:

Þekkja til laga um loftferðir nr. 80/2022 (158 gr. og 159 gr.), laga um persónuvernd nr. 90/2018 og reglugerðar um flugvernd nr. 750/2016.

Hreint sakavottorð. Regluleg þjálfun vegna starfa innan haftasvæðis.

Starfsfólk notar einkennisfatnað og utan dyra skal klæðast sýnileikafatnaði.

## Viðfangsefni starfsins

### Undirbúningur

- upplýsingafundur og / eða upplýsingapóstur
- verkefni dagsins
- verkferlar verkefna (e. editering / customer excellence)
- fræðslufundir
- merkja skjáina við innritunarborð
- skipuleggja merkingar (stand) fyrir innritunarborð
- laga leiðara
- klæðast einkennisfatnaði samkvæmt reglum

### Innritun

- farþega við innritunarborð
- aðstoða farþega við sjálfsafgreiðsluvélar
- aðstoða farþega við töskuskil sjálfsafgreiðslu
- fylgjast með handfarangursheimild
- skoða ferðagögn / ferðaskilríki / ferðaheimildir
- samskipti við töskusal
- rukka farþega í (vegna auka þjónustu)

- 
- spyrja um hættulegan / ólöglegan varning (DGR)
  - undirbúa innritunarborð
  - fylla á prentara
  - fylla á innritunarskúffur

#### Komur flugvéla

- fylgjast með hliðabreytingum
- taka á móti komuvélum, þegar við á
- samskipti við áhafnir
- samskipti við hlaðdeild
- fylgjast með afbyrðingu
- passa að brunahurð sé lokuð
- snúa hliðum
- undirbúa hlið, þegar við á

#### Brottfarir flugvéla

- passa að öll kerfi virki á hliðinu
- setja upp brottfararhlið
- snúa brottfararhliðunum
- tryggja að hurð flugvélar sé læst ef við á
- tryggja að brunahurð sé lokuð
- samskipti við áhafnir
- samskipti við hlaðdeild
- kalla upp farþega við hlið
- hefja byrðingu
- halda yfirsýn við brottfarar hlið
- skoða ferðaskilríki á hliði
- passa að loka farþegatalan sé rétt
- rukka farþega fyrir handfarangur
- merkja handfarangur á hliði með handfarangursmiða þegar við á
- innrita tösku á hliði
- athuga um borð ef farþega vantar
- spyrja um hættulegan / ólöglegan varning (DGR)

#### Þjónusta á flugvelli

- veita upplýsingar
- sýna árvekni vegna öryggis á flugvelli (DGR)
- fylgdarlaus ólögráða börn (UMNR)
- þekkja og fylgja reglum flugfélaga
- byrða vélar úti
- viðhalda hreinlæti og skipulagi á vinnusvæðum
- styðja við nýliða í þjálfun
- meta hvort farþegi sé flughæfur / ferðafær
- beina fólki að öryggisleit
- keyra abs landgöngubré, þegar við á
- keyra bílinn á hlaðinu (rampbíl), þegar við á

## Yfirlit hæfnipáttanna

| Hæfnipáttur                     | Prep |
|---------------------------------|------|
| Að vinna að lausnum             | 3    |
| Að vinna undir álagi            | 3    |
| Ábyrgð á vinnuvernd             | 2    |
| Ákvarðanatataka                 | 2    |
| Fjölmennigafærni                | 2    |
| Natni og nákvæmni               | 3    |
| Notkun verkfæra og tækja        | 1    |
| Skilningur á starfseminni       | 3    |
| Tímastjórnun og forgangsroðun   | 2    |
| Viðskiptavinurinn í brennidepli | 2    |
| Þrautsegja / Seigla             | 3    |
| Öryggisvitund                   | 2    |
| Aðlögunarhæfni                  | 3    |
| Ábyrg nýting                    | 2    |
| Árangursrík samskipti           | 3    |
| Jafnréttisvitund                | 3    |
| Mat og lausnir                  | 2    |
| Notkun upplýsingatækni          | 2    |
| Samvinna                        | 2    |
| Skipulag og áætlanir            | 2    |
| Starfsþróun og færniefning      | 2    |
| Söfnun og úrvinnsla upplýsinga  | 3    |
| Vinnusiðferði og gildi          | 2    |

## Hæfnikröfur

### Að vinna að lausnum (prep 3)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Leysir flókin en algeng vandamál

- Getur leyst flókin vandamál sem orsakast af mörgum atriðum flestum augljósum.
- Bendir á ólíkar þekktar lausnir og velur á milli þeirra.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Finnur heppileg úrræði til að þróa áætlanir sem efla skilning á fjölmenningu á öllum sviðum fyrirtækisins.

### Að vinna undir álagi (prep 3)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Ræður við mikla streitu/álag

- Heldur heilbrigðri dómgreind og tekur rökréttar ákvarðanir þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Lítur á streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn.
- Þróar með sér viðbrögð til að fást á árangursríkan hátt við mikla streitu/mikið álag.

### Ábyrgð á vinnuvernd (þrep 2)

Er umhugað um öryggi sitt og annarra sem og umhverfið.

Sýnir þekkingu á vinnuvernd, góðum starfsháttum og viðeigandi löggjöf

- Heldur utan um nauðsynlegar skrár og skjöl.
- Kynnir nýjum starfsmönnum vinnuverndarreglur og venjur.
- Tekur þátt í skipulögðu starfi um vinnuvernd og öryggismál.
- Nýtir þekkingu á reglum og aðferðum um vinnuvernd á vinnustað.
- Kemur auga á það sem betur má fara varðandi vinnuvernd og gerir viðvart.

### Ákvarðanataka (þrep 2)

Tekur ákvarðanir út frá mati á áhættu og afleiðingum.

Tekur ákvarðanir samkvæmt eigin túlkun á reglum

- Notar gátlista/leiðbeiningar og verkferlалýsingar sem gera ráð fyrir vissri/einhverri sjálfstæðri túlkun þegar tekist er á við undantekningar.
- Tekur einfaldar ákvarðanir (vafningslaust) þegar nokkuð skýrar upplýsingar liggja fyrir.
- Tekur ákvarðanir þar sem mistök hefðu lítil áhrif.
- Leitar leiðsagnar þegar aðstæður krefjast þess.

### Fjölmenningsfærni (þrep 2)

Nýtir eigin menningargildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með einstaklingum af mismunandi uppruna við ólíkar aðstæður.

Aðlagar framkomu á vinnustað að skilningi á fjölmenningu

- Ræðir um fjölmenningu á opinn og gagnsæjan hátt.
- Vinnur vel með hópi fólks af ólíkum uppruna.
- Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmenningar.
- Tekur þátt í verkefnum sem stuðla að fjölmenningu á vinnustað.
- Viðurkennir og virðir fjölbreytni.

### Natni og nákvæmni (þrep 3)

Vinnur ávallt samvirkusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Lætur sig varða vandvirkni og nákvæmni

- Skoðar mismunandi upplýsingar/leiðir til að tryggja að gefinn sé gaumur að öllum atriðum.
- Fer yfir verk annarra til að ganga úr skugga um að nákvæmni sé gætt.
- Fylgir verkefnum eftir til að tryggja að þeim sé lokið að fullu og að allir hafi staðið við sitt.
- Vottar að verkum sé lokið í samræmi við verklagslýsingar og viðmið.

### Notkun verkfæra og tækja (þrep 1)

Velur viðeigandi verkfæri og tækjabúnað í samræmi við viðfangsefnið og meðhöndlar hann rétt.

Notar einföld verkfæri og tæki samkvæmt viðurkenndum notkunaraðferðum og öryggisviðmiðum

- Umgengst verkfæri og tækjabúnað þannig að líftími þeirra og bilanatíðni sé eðlilegur.
- Velur og notar algeng verkfæri til einfaldra verkefna á afmörkuðu kunnuglegu sviði og/eða með leiðsögn.

---

**Skilningur á starfseminni (þrep 3)**

Skilur og notar verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri.

Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins

- Leysir viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggir á skilningi á málefni, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins og annarra fyrirtækja/stofnana.
- Áttar sig á því hvað er og hvað er ekki ásættanlegt eða mögulegt miðað við aðstæður með hliðsjón af menningu og starfsumhverfi sem ríkir í fyrirtækinu.
- Sér fyrir niðurstöðu sem er grundvölluð á skilningi á menningu fyrirtækisins.

**Tímastjórnun og forgangsörðun (þrep 2)**

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til tiltekinna verka einkum þeirra sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

Forgangsraðar verkefnum í samræmi við ætlaðan árangur

- Segir "nei" við beiðnum þegar þess þarf eða biður um nýja forgangsörðun til að geta orðið við beiðninni ( hverju á að sleppa eða seinka í staðinn).
- Heldur áætlun, takmarkar umræður eða sker niður verkefni ef nauðsyn ber til.
- Ber virðingu fyrir tíma annarra.
- Samhæfir vinnu, félagslíf og einkalíf.
- Skipuleggur ferðatíma til og frá fundum til þess að tryggja stundvísi.
- Setur sér markmið og skipuleggur tíma sinn til þess að ná þeim.

**Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 2)**

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Viðheldur tengslum við viðskiptavini

- Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt.
- Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf.
- Forgangsraðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust.

**Þrautsegja / seigla (þrep 3)**

Viðheldur orku og einbeitingu frammi fyrir margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum.

Aðlagar sig að tíðum eða viðvarandi krefjandi verkefnum

- Sýnir virkni og heldur yfirsýn andspænis erfiðum eða krefjandi aðstæðum (t.d. óljósar, síbreytilegar aðstæður eða mikið vinnuálag).
- Lítur á truflun sem áskorun frekar en ógn.
- Beitir eigin aðlögunarhæfni til að takast á við truflanir.

**Öryggisvitund (þrep 2)**

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnumhverfinu öruggu.

Kemur með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum

- Gerir tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant.
- Greinir mögulegar hættur á vinnustaðnum.
- Sækir sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra.
- Leitast við að leiðrétta augljósar hættulegar eða varhugaverðar aðstæður á vinnustað.

**Aðlögunarhæfni (þrep 3)**

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

- Lagar sig að nýjum hugmyndum og sýnir frumkvæði við breytilegar aðstæður.
- Styður og lagar sig að áskorunum/breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi.
- Lagar sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margs konar aðstæðum.
- Gerir ráð fyrir breytingum og endurskoðar eigin áætlanir og forgangsroðun í samræmi við það.

**Ábyrg nýting (þrep 2)**

Nýtir verðmæti\* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum. \*Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv.

Fylgist með notkun verðmæta

- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.
- Óskar eftir aðgangi að verðmætum, upplýsir um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar.
- Setur sér markmið og forgangsraðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta.
- Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta.
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.

**Árangursrík samskipti (þrep 3)**

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum. (Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál).

Aðlagar tjáskipti

- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur þær til hliðsjónar í eigin tjáskiptum.
- Athugar skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyr ef ekki skilur, endursegir til að fá staðfestingu á réttum skilningi.
- Kallar eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið.
- Á opin og heiðarleg tjáskipti við aðra.
- Er sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra.
- Sýnir frumkvæði í samskiptum.

**Jafnréttisvitund (þrep 3)**

Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn\* við margskonar aðstæður. \* T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.

Skapar vinnuumhverfi sem styður við fjölbreytni og jafnrétti

- Talar fyrir aðstæðum sem gera ráð fyrir fjölbreytileika starfsfólks.
- Ýtir undir opin og gagnsæ samskipti um jafnrétti og fjölbreytni.
- Hvetur til uppbyggilegra umræðna um ávinning af fjölbreytni á vinnustað.
- Stuðlar að því að í öllum starfsháttum sé borin virðing fyrir manngildi hvers og eins.
- Tekur gagnrýna rökstudda afstöðu til álitamála.
- Virðir og sýnir stuðning við viðhorf og framlag annarra í hópnum.

### Mat og lausnir (þrep 2)

Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.

Vinnur úr fjölbreyttum upplýsingum

- Vegur og metur margvíslega þætti sem hafa áhrif á viðfangsefni og lausnir þeirra.
- Dregur fram ólíkar hliðar máls.
- Ber saman lausnir/útskýringar sem byggja á mismunandi forsendum.
- Leggur fram mismunandi hugmyndir að lausnum sem byggja á mismunandi sjónarmiðum og/eða forsendum.
- Veltir fyrir sér gildandi aðferðum/verklagi og spyr uppbyggilegra spurninga.
- Stingur upp á tillögum til úrbóta á gildandi aðferðum.

### Notkun upplýsingatækni (þrep 2)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur þekkingu á upplýsingatækni til að leysa algeng verkefni

- Notar nokkrar algengar aðgerðir forrita í samræmi við reglur fyrirtækisins (t.d. afritun/eyðing texta og útlitsmótun).
- Framkvæmir einfalda leit í gagnagrunnum í samræmi við verksvið.
- Breytir skráum úr einu formi í annað (t.d. Word í pdf).
- Flytur gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í PowerPoint eða af vefsíðu í Word skjal).
- Veit hvernig finna má leiðbeiningar á netinu eða innra neti við lausn einfaldra viðfangsefna í upplýsingatækni.

### Samvinna (þrep 2)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra

- Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.
- Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.
- Sækist eftir áliti samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.

### Skipulag og áætlanir (þrep 2)

Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.

Skipuleggur og aðlagar eigin verk

- Vinnur sjálfstætt og metur hvenær og hvernig vinnan fer fram.
- Skipuleggur eigin verk og forgangsraðar þeim.
- Aðlagar verkefni og endurraðar þeim ef þörf er á.

---

**Starfsþróun og færniefning (þrep 2)**

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin frammistöðu í starfi.

Leitar uppi námstækifæri

- Skilgreinir eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.
- Fylgir eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.
- Leitar eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.
- Tileinkar sér og beitir stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.
- Setur sér námsmarkmið.

**Söfnun og úrvinnsla upplýsinga (þrep 3)**

Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum\* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt. \*T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.

Aðlagar markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum

- Er meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga.
- Aflar fullkomnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir.
- Er fróðleiksfús, kafar dýpra eftir upplýsingum.
- Sækir ýmiss konar viðbótar heimildir sem breytast ört (t.d. af vefmiðlum).
- Les flókin texta til þess að nálgast ákveðnar upplýsingar eða einfaldan texta til þess að nálgast miklar upplýsingar.
- Dregur almennar ályktanir.

**Vinnusiðferði og gildi (þrep 2)**

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

- Aðlagar hegðun sína og breytni að gildum og siðareglum vinnustaðarins, jafnvel þó það samræmist ekki að öllu leytið hans eigin gildum.
- Breytir ávallt í samræmi við gildi vinnustaðarins og er öðrum fyrirmynd.