

Australian Tutoring Association (ATA) Inc.

호주 개인교습 협회

Code of Conduct

행동 규범*



참고

*ATA의 행동규범은 예고없이 변경되는 경우도 있습니다. 변경 및 수정 사항은 이메일, 뉴스 레터의 업데이트 또는 소셜 미디어를 통해 회원들에게 통지됩니다. 본 행동규범의 최신판에 대해 숙지하고 있는 것은 각 회원의 의무입니다.



호주 개인교습 협회 (ATA) 행동규범

제1장 - 총칙

목적

1. 호주 개인교습 협회(ATA) 행동규범의 목적은 :
 - 1.1 고객이 윤리적인 개인교습 기관 및 개인교습자들로부터 최고의 서비스를 받을 수 있도록 하기 위함.
 - 1.2 개인교습과 교육에 대한 국가적 기준을 고안하고 유지하기 위함.
 - 1.3 업계 모범관행의 실천을 위한 기준을 제공하기 위함.

행동규범의 적용

2. 본 행동규범은 호주 개인교습 협회의 회원이 준수해야 할 행동의 기준으로 동 협회에 가입하는 모든 회원들에게 적용된다.

정의

3. 본 규범에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다 :

“아동의 안전”은 아동이 암묵적, 명시적인 부적절한 성적 행위로부터 안전했음을 의미한다;

“규범”은 호주 개인교습 협회의 행동규범을 의미한다;

“고객”은 학생 및 학생의 부모 또는 보습 서비스의 비용을 지불하는 보호자를 의미한다;

“분쟁”은 회원이 행동규범을 지키지 않아 고객이 불만을 표현했을 경우를 의미한다;

“회원”은 호주 개인교습 협회의 정회원 및 준회원을 의미한다.

“표절”은 타인의 작품 및 출판물 (기록적, 전자적, 구술적 또는 예술적)등을 저자의 허락 없이 사용한 것을 의미 하며, 사기의 일종이다.



“교사”는 교육적 보습 서비스를 제공하는 사람을 의미한다;

“수업”은 “개인지도” 및 “보습 수업”의 대응 용어로 사용 될 수 있다.

“보습학원”은 상업적으로 수업이 이루어지는 장소를 의미하며, “교육 센터”의 대응 용어로 사용 될 수 있다;

“보습기관”은 교육적 보습 서비스를 제공하기 위해 설립된 기관을 의미한다.



제 2 장 - 보습기관의 의무 - 행동규범

ATA회원의 의무

4. 보습기관은 학생의 최고 교육성과를 위해 모든 재원을 활용할 것이다.
5. 각 회원은 자신의 능력을 최대한 발휘하여 학생의 성적을 향상시킨다.
6. 각 회원은 자신의 교육방법, 학습방법 및 자료를 활용해 학생의 자신감과 자부심을 높인다.
7. 전 회원은 고객의 요청시 언제라도 청독할 수 있도록 본 규범을 구비해 놓아야 한다.

추가 의무

7A. 각 회원은 학생 아동이나 회원 본인의 집에서 수업을 할 경우, 본 규범에 의거하여 집안에 아동의 성인 보호자가 상시 대기하고 타인이 드나들기 쉬운 환경에서 수업이 이루어질수 있도록 조치해야한다. 침실에서 수업을 하는 것은 금지되어 있다.

7B. 각 회원은 아동의 집에서 수업을 할 경우, 매 수업마다 아동의 보호자가 집안에 있었으며 수업이 아동에게 안전한 방법으로 이루어 졌다는 사실을 증명하는 서류에 서명해야 한다.

7C. 단, 아동이 16세 이상인 경우 부모의 서면 허가가 있으면 비록 보호자가 집에 없더라도 수업을 받을 수 있다.

자격

8. 각 기관회원은 당해기관에 소속된 모든 교사가 그 기관의 교과과정 (커리큘럼)과 교육 방법에 대한 교육을 받도록 해야한다.
9. 각 기관회원은 당해기관 소속 모든 교사가 상시 연수등을 통해 자기계발을 하고 있는것을 확인해야 한다. 연수 주제로는 교과과정과 프로그램의 개발, 아동교육발달 및 평가, 아동보호 교육 등이 있다.
10. 회원인 기관에 고용된 모든 교사는 기본적인 교육 수준을 유지하기 위해 매년 평가를 받아야한다. 교사의 평가는 평가전에 공개된 양식에 따라 ATA 보습교사 평가서 등을



포함할 수 있다. ATA 보습교사 평가서는 ATA의 웹사이트 (www.ata.edu.au) 에서 열람 가능하다.



공개 의무

11. 각 회원은 고객이 보습 서비스의 필요성에 대해 객관적인 판단을 할 수 있도록 충분한 정보를 제공하고 있는지 확인해야 한다. 회원은 반드시:
 - (a) 학생에게 보습수업이 필요한지 평가/판단하고, 필요시 고객에게 평가 결과에 대해 알려주어야 한다;
 - (b) (요청이 있을시) 고객이 관련 프로그램과 교과과정을 열람할 수 있도록 해야한다 ;
 - (c) 해당 교사의 자격과 경험에 대해 고객에게 알려야 한다.
 - (d) 고객의 요청시, 고객에게 (18세 미만) 학생의 학습진행 상황에 대해 서면보고서를 제공해야 한다.

사전 시험, 사후 시험, 그 외 평가 및 보고

12. 평가 및 시험의 종류와 용도는 평가 전에 공개해야 한다. 평가는 정확하고 전문적이고 정직하게 이뤄져야 한다.
13. 학생의 공식적인 평가와 시험 결과는 고객에게 전부 제공되어야 한다.
14. 스트리밍 (능력별 학급 편성), 입학심사 또는 다른 목적으로 시행되는 사전 시험의 원본은 법적인 제제가 없는 한 고객이 정독 가능케 해야한다. 고객에게 스트리밍이 보습수업을 제안하는 경우 이는 적절한 (학습능력) 분석 및 평가결과에 근거하여 제시하여야 한다.
15. 고객에게 서면 또는 구두로 전해지는 모든 피드백은 명확하고 모호하지 않으며 오해의 소지가 없어야 한다. 또한, 본 피드백은 고객을 해당 교습기관에 오직 등록시키기 위한 상업적인 목적으로만 사용하면 안된다.
16. 보고는 서면이나 구도로 전달 가능하다. 보습수업이 한학기(반년)를 넘는 경우, 최소 한 학기에 한번 이루어져야한다.



광고

17. 회원은 보습 비용에 대한 허위 광고, 실제와는 다른 보습수업의 혜택, 보습수업의 필요성에 대한 표현등 허위 광고와 오해의 소지가 있는 광고 방법을 사용해서는 안된다. 이를 어긴 경우, 공정경쟁과 소비자 보호에 관한 법률(2010년 제정), 호주 각 주/지역 현지 소비자 보호 법률, 그리고 본 규범이 적용된다.
18. 각 매체의 마케팅 및 광고에 등장하는 모든 주장은 정직하고 정확하며 검증될 수 있어야 한다. 각종 집계와 통계의 사용은 고객을 오해시킬 목적이나 의도를 가지고 있으면 안된다. 검증 되지 않은 데이터를 통해 수집된 통계는 사용할 수 없다.
19. 회원은 홍보 자료가 보습수업의 성과에 대해 비현실적인 기대를 갖지 않도록 해야한다.
20. 회원은 경쟁사가 제공하는 프로그램에 대해 부적절하거나 거짓된 비교를 하지 말아야 한다.
21. ATA의 정회원은 M.A.T.A라는 문구를, 준회원은 A.A.T.A라는 문구를 쓸 권리가 있다.
22. 정회원은 자신이 본 규범을 준수라고 있다는 것을 나타내기 위해 자신의 광고에 ATA의 로고를 사용할 수 있다. 준회원은 로고를 사용할 수 없다.

보습학원 및 개인교습기관의 수업환경

23. 회원은 청결한 수업환경을 유지하기 위해 정기적으로 위생관리가 되고 있음을 확인해야한다.
24. 회원은 눈에 띄며 쉽게 접근할 수 있는 위치에 적절한 구급상자를 구비해두며, 전 직원이 그 위치에 대해 알고 있도록 교육해야 한다. 구급상자가 적절하게 갖춰져 있다는 사실을 매학기 확인해야 한다.



교육과정과 프로그램

25. 회원은 자신의 교육프로그램을 관련이 있을시 주정부 교육위원회의 교육 과정 및 요강에 대비하여 명시해야한다.
26. 보습수업이 한 학기를 넘는 경우, (기관의 직원이 아닌) 교사는 반드시 보습수업 기간동안 한 학습 양식을 요약한 내용을 고객에게 서문으로 제공해야 한다
27. 고객의 요청이 있는 경우, 관련 교육과정 또는 서면 프로그램을 고객에게 제공해야 한다.

표절

28. 회원은 어떤 형태로도 부정한 행위를 해서는 안된다. 교사에 대한 학생들의 의존성 생성(예: 교사의 과제 대필)은 어떤 형태로든 권장되지 않는다. 회원은 ATA 표절 정책과 일치하는 정책을 실천해야 한다. ATA의 표절 정책은 항상 업데이트 되어야 하며, 이는 언제든지 ATA의 웹사이트(www.ata.edu.au)에서 열람 가능하다.

운영방침

29. 회원(기관)은 과련 지역과 주, 연방 법규 (예: 아동 보호 무역 관행, 세금, 연금, 근로자 보상, 산업 보건과 반 인종차별)를 지키고, 자신의 사업을 윤리적이고 전문적으로 관리해야 한다.
30. 별도 아동 보호법률이 존재하는 지역의 회원은 직접적인 보습수업이 있기 전에 모든 교사가 필요한 서류를 완벽하게 기재하고, 관련 기관에 제출한 것을 확인해야 한다.
31. 별도 아동 보호법률이 없는 지역의 회원은 모든 교사가 아동과 관련된 경찰 기소범죄의 유죄 사실이 없었다는 사실을 증명하는 법정 신고서에 서명하도록 요구해야 한다.
32. 회원은 교사와 직접 면담하며, 예비교사의 경우, 아동 보호 및 아동 교육에 관한 질의응답을 실시하여 지도 해야한다.
33. 회원은 직원 및 대리인이 윤리적이고 전문적으로 행동하며, 보습수업 및 교육 서비스를 불합리한 방법 (예: 위협, 무력, 강제)으로 판매하지 않고 있다는 사실을 확인해야한다.



34. 회원은 보습수업의 전체 또는 일정 기간동안 무료 또는 할인된 가격으로 제공하고 그 대신 보습수업 비용의 인상, 보습수업의 질을 떨어뜨리는 등 어떤 방식으로든 고객의 권리를 제한할 수 없다.

35. 회원은 전 직원이 본 규범을 숙지하고 있는지 확인해야 한다.



보습수업 협약서 및 계약서 (해당되는 경우)

36. 회원은 보습수업 협약서가:

- (a) 호주 회사등록 번호 (ACN)와 호주 사업자 번호 (ABN), 협약의 양쪽 당사자의 이름과 주소 등을 명시한 것을 확인해야 한다;
- (b) 회원과 고객의 권리 및 책임을 정확하고 모호하지 않게 설정되어 있는 것을 확인해야 한다;
- (c) 협약서는 냉각 기간을 가져야 한다;
- (d) 제공되는 보습수업의 전 비용을 공개해야 한다. 전체 비용에 포함되는 것은 (해당되는 경우):
 - i. 가입요금, 신청 수수료와 그에 해당하는 선불금;
 - ii. 각 보습수업의 학비;
 - iii. 지급금, 납입 빈도와 최소한의 계약 비용;
 - iv. 보습수업 프로그램의 총 비용;
 - v. 기타 지급금과 보습수업 계약상 발생하는 비용;
 - vi. 해지등의 사유로 해약금이 발생할 경우 지불해야 하는 비용.

37. 회원은 잠재 고객의 요청에 따라, 잠재 고객에게 보습수업 계약서를 제공해야 하며, 등록시 서명한 계약서의 사본을 제공해야 한다.

환불

38. 전 ATA회원은 고객을 위해 서면으로 된 환불 정책을 구비해야 한다.

39. 회원의 환불정책은 연방 혹은 해당 주의 관련 법률과 상통해야 한다.

40. 회원은 오해의 소지가 있는 “환불 불가”라는 표시를 할 수 없다. 법적으로 보호받는 조건의 위반이 있는 경우, 고객은 환불 받을 권리가 있다 - 공정경쟁과 소비자 보호에 관한 법률 (2010년 제정). 이러한 조건에는 (고객향 서비스에 있어) 적정한 수준의 관리와 기술, 광고 혹은 계약상 약속된 내용과 동일한 수준의 서비스 제공 등이 있다.



개인정보 보호

41. 회원은 호주 국가개인정보원칙과 개인정보 보호에 관한 법률(1998년 제정)을 준수해야 한다.
42. 평가, 출석, 행동관찰, 성적 및 개인정보 등 고객의 개인정보는 고객의 요청이 있을시 제공되어야 한다.



분쟁해결 및 고객불만 처리 절차

ATA 사무소에 불만을 접수하고자 하는 고객은 ATA 소정 고객불만 보고서를 작성후 제출하여 불만내용이 서면으로 기록될수 있도록 해야 한다. 불만을 처리하는 과정에서 우선 ATA의 행동규범 중 문제가 된 부분을 소상하게 확인해야 한다. 이후 해당 교습기관이나 교사측의 입장을 확인한다. CAC는 해당 교습기관과 교사의 입장이 확인될때까지는 소집되지 않는다.

43. 회원은 공정하고 신속하게 고객의 불만을 처리하기 위해 노력해야 한다.
44. 회원에서 불만이 구두상 접수되는 경우, 해당 회원기관의 직원은:
 - (a) 자신의 신분을 분명히 밝히고, 불만 내용을 경청, 소상하게 기록한 후 불만 당사자가 무엇을 원하는지 파악한다;
 - (b) 접수된 불만 내용을 불만 당사자와 재차 확인한다;
 - (c) 불만처리 절차에 대해 설명하고 불만을 제기할수 있는 기타 방법을 제시한다;
 - (d) 가능한 빨리 불만을 처리하고, 그렇지 못할 경우 일정 시간내 처리하도록 노력한다.
 - (e) 불만 사항에 대해 적절한 조치를 한다. 예: 회원기관이 불만당사자의 불만을 처리하기 위해 조치한 한 일련의 행동과 결과에 대하여 불만당사자에게 고지한다.
45. 서면상의 불만이 접수 될 경우, 불만 당사자는:
 - (a) 불만 제기일로부터 10일 이내에 불만 당사자에게 회원이 불만 처리를 위해 한 행동과 이 결과에 대해 서면으로 답한다;
 - (b) 불만 제기일로부터 10일 이내에 불만사항 처리가 불가능 한 경우, 불만 제기일로부터 7일 이내 불만 제기자에게 불만사항의 확인서를 제공하고, 회원이 불만 사항의 처리를 위해 취한 행동과 최종결과가 나오기까지의 예상 소요기간을 불만 당사자에게 제공한다.
46. 회원은 전 소속직원이 불만처리 절차를 숙지하고 있는지 확인해야 한다.
47. 회원과 고객의 사이 불만 사항이 해결되지 않을 시, 회원은 고객이 ATA에 불만을 접수할 권리가 있다는 사실을 알려주어야 한다.



48. 불만이 ATA에 접수 되었을 시, 접수 후 최대한 빠른 시일 내에 위원회에 전달되며 불만당사자에게는 결정사항에 대해 서면으로 통지한다.

49. ATA가 회원이 본 행동규범을 위반했다고 최종 판단할 경우, ATA 정관에 따른 제재조치를 취할수 있다.



제3장 - 행정

50. 본 규범은 의회에 의해 집행된다. ATA 산하 위원회는 행동규범관리위원회 (CAC)를 구성하여 최소 2 명의 위원을 임명한다.

CAC 절차

CAC는 불만제기자의 불만 내용 및 처리 방법을 검토한다. 그 후, 당해 회원이 ATA 행동규범에 따라 (고객과의) 분쟁을 해결 했다는 증거를 다시 검토한다. CAC는 ATA의 행동규범에서 규정한 불만처리 절차에 따라 고객 불만이 처리되었는지 확인한다. 각 회원은 행동규범에 따른 불만 처리의 의무가 있고 따라서 그 절차를 숙지해야 한다.

ATA의 행동규범은 ATA가 공신력을 갖게 하는 중요한 수단으로서 회원이 ATA의 권한을 묵살하는 경우 당해 회원은 ATA 회원으로서의 자격을 박탈당할수도 있다.

행동규범의 홍보

51. ATA는 본 행동규범의 홍보를 책임진다.
52. 본 행동규범은 ATA의 웹사이트에 포함되어 있어야 한다.

회원 제재

53. 행동규범을 위반한 것이 확인되었을 경우, ATA는 해당 회원에 대한 시정조치를 취한다. 이에는:
- (a) 광고의 수정 또는 삭제;
 - (b) 수정된 광고 삽입;
 - (c) 관련 고객에게 수정된 광고물 발송;
 - (d) 책자 및 문구의 수정 또는 삭제;
 - (e) 행동규범의 기준을 충족하지 않는 프로그램이나 자료의 삭제.



54. ATA는 자체 판단에 따라 행동규범을 위반한 회원에게 경고 및 징계를 취할 수 있다.
55. 회원이 정해진 기한내에 ATA 지시에 따른 시정 조치를 하지 않는 경우, ATA는 동 회원의 ATA 회원 자격을 일정기간 정지시킬 수 있으며, 위반행위를 지속할 경우 회원 자격을 영구 박탈할 수 있다.
56. ATA회원 자격을 박탈 당한 회원은 광고에 ATA회원이라고 표시 할 수 없게 되며, ATA 행동규범을 인용하는 책자나 문구를 사용할 수 없다.



첨가 – 온라인 회원

온라인 수업을 실시하고 있는 ATA회원은, ATA 행동규범 및 하기 사항을 준수해야 한다:

교사의 자격 및 경험에 대한 정보 목록

S1.1. ATA 회원은 전체 교사가 가지고 있는 최소한의 자격을 기재해야 한다. 예를 들어, 담당 수업과목에 대한 대학 학위와 경험 등이다.

"요청시 제출"이라는 것은 인정되지 않는다.

S1.2. 온라인 수업을 실시하고있는 ATA 회원은 자신이 제공하는 서비스의 종류와 방법에 대해 제대로 설명해야한다.

S1.3. 온라인 수업을 실시하고 있는 ATA 회원은 교사의 정보와 호주의 교과 과정에 대한 지식을 공개해야한다.

부정 행위 (표절)

S2 모든 ATA 회원은 웹 사이트를 이용한 학생들의 과제 대행, 기타 학습 작업을 포함한 부정 행위에 절대로 관여하지 않는다는 것을 선언해야한다.

아동보호

S3.1 온라인 서비스를 제공하고있는 ATA 회원은 의뢰인에게 자신의 아동보호 방침을 설명해야 한다.

S3.2 문자를 기반으로하는 온라인 수업의 경우 (하기 정의 참조) 모든 커뮤니케이션 내용이 기록 및 보관 될수 있도록 해야 한다. 기록은 정기적으로 공개되며 부모로부터 요청이 있을 경우 언제든지 제공되어야 한다.

오디오/비디오 및 라이브 스트리밍을 사용한 온라인 수업에서 학생들은 컴퓨터, 태블릿, 휴대 전화 및 기타 장비를 사용하는 것을 보호자가 알아야한다. 또한 서비스 제공자 (교사)는 학생들과의 교류가 모두 안전하고 안심할 수 있다는 것을 소프트웨어, 또는 인적 수단을 통해 보장해야한다. 예를 들어, 부모 (보호자)의 수업 참관 등이 있다.



정의

문자를 기반으로 하는 텍스트는 오디오 / 비디오 수업 및 수업 외 사용한 교재와 인스턴트 메시지, 이모티콘, 기타 기호 표현을 포함한 문자를 사용한 커뮤니케이션을 의미한다.

