Australian Tutoring Association (ATA) Ltd.
호주 개인교습 협회

Code of Conduct*
행동강령

참고

***ATA 의 행동강령은 변경될 수 있습니다. 변경 및 수정 사항은 이메일, 뉴스 레터의 업데이트 또는 소셜 미디어를 통해 회원들에게 통지됩니다. 각 회원은 본 행동강령의 최신판에 대해 숙지하고 있어야 할 의무가 있습니다.**

호주 개인교습 협회 (ATA)
행동강령

제 1 장 - 총칙

목적

1. 호주 개인교습 협회(ATA) 행동강령의 목적은 :

1.1 고객이 윤리적인 **개인교습** 기관 및 강사들로부터 최고의 서비스를 받을 수 있도록 하기 위함.
1.2 교육 목적의 개인교습에 대한 국가적 기준을 고안하고 유지하기 위함.
1.3 업계 모범 관행의 이행을 위한 기준을 제공하기 위함.

행동강령의 적용

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

정의

3. 본 강령에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다 :

"대행사"는 아동의 집, 공공장소 (도서관 등) 또는 온라인에서 이루어지는 개인교습에 강사를 제공해 주는 비즈니스 유형을 의미한다.

"CAC"는 호주 개인교습 협회 산하의 행동강령 집행 위원회를 의미한다.

"강령"은 호주 개인교습 협회의 행동강령을 의미한다;

"고객"은 학생 및/또는 개인교습 서비스의 비용을 지불하는 가족을 의미한다;

"분쟁"은 회원이 하나 이상의 측면에서 행동강령을 준수하지 않아 고객이 불만을 표현한 경우를 의미한다;

"회원"은 호주 개인교습 협회의 회원을 의미하며 개인강사 및 단체와 그에 속한 강사를 포함한다;

"표절"은 일종의 사기 행위로 인공지능(AI)에 의해 제작된 작업물을 포함한 타인의 작업물(기록적, 전자적, 구술적 또는 예술적)을 저자의 승인 없이 도용하여 본인의 것처럼 속이는 행위를 의미 한다;
"강사"는 교육 목적의 보습 또는 과외 지도 서비스를 제공하는 사람을 의미한다;

"개인교습"은 상업적 목적으로 행해지는 대면 및 온라인 교육을 의미하며, 일대일, 소그룹, 단체 수업 형태의 학업 지도와 멘토링을 포함한다;

"보습 기관"은 상업적 교육 또는 개인교습 서비스를 제공하는 기관을 의미하며, "교육 센터", "지도 센터" 또는 "교습 센터" 및 이와 유사한 의미를 가진 다른 용어와 호환 가능하다;

제 2 장 - 의무 – 행동 강령

ATA 회원의 의무

4. 각 회원은 학생이 최선의 교육 성과를 얻을 수 있도록 모든 재원을 활용할 것이며, 이를 학생 등록 전 학부모와 논의 할 것이다. 최선의 교육 성과는 학생의 자신감과 능력의 향상을 포함한다.

5. 독자적으로 일하거나 (자영업자) 고용 또는 하청으로 보습 기관을 위해 일을 하는 강사는 자신의 능력과 지식을 최대한 활용하여, 지도하는 과목에서 학생의 자신감과 능력이 향상 되도록 마땅한 기량과 주의를 다 할 것이다.

6. 각 회원은 학생의 자신감과 자부심을 높이는 교육과 학습 방법 및 재원에 대한 성명을 가지고 있어야 한다.

7. 각 회원은 고객의 요청 시 언제라도 정 독할 수 있도록 본 강령을 구비해 놓아야 한다.

8. **집에서 이루어지는 가정교습에 관한 추가 의무**

8A. 고객의 가정에 강사 (고용 또는 하청)를 제공 하는 대행사 및 학생 또는 회원 본인의 집에서 수업을 하는 강사는 본 강령에 따라 반드시 아동의 성인 보호자가 상시 감독하며 접근이 용이한 개방된 장소에서 수업이 이루어 지도록 해야 한다. 침실에서 수업을 하는 것은 금지되어 있다.

8B. 대행사의 제공으로 아동의 집에서 수업이 이루어질 경우, 매 수업마다 감독의 책임을 맡은 성인이 자신이 집안에 있었으며 수업이 아동에게 안전한 방법으로 이루어 졌다는 사실에 서명해야 한다.

8C. 대행사와 (고용 및 하청에 의해) 그에 속한 강사는 아동의 안전에 대해 공동의 책임을 갖는다.

자격

9. 각 회원은 ATA 자격을 포함한 강사의 자격을 기록해 두어 예비 고객이 요청 시 공개하도록 한다.

10. 각 회원은 맥락과 무관하게 대학교 수준의 정식 교육학 과정을 완료해 수료증 또는 학위 등을 취득한 강사에게만 "교사" 또는 "교사들" 이라는 단어를 사용할 수 있다.

11. 대행사를 포함한 각 회원은 직원 교육 및 직원 연수가 지속적으로 이루어지도록 할 책무가 있다. 직원 교육은 커리큘럼 및 프로그램 개발, 아동 발달, 평가, 아동 보호 등 교육 관련 사안에 대한 현장 교육의 형식을 취할 수 있다. ATA 는 회원들을 위해 무료 및 저비용의 지속적 전문성 개발 (CPD) 서비스를 제공한다.

12. 회원에게 고용된 모든 강사는 교육적 표준을 유지하기 위해 적어도 연 1 회 평가를 받거나, 매년 기량 유지를 위한 연수를 받아야 한다.

13. (대행사를 포함한) 회원이 강사를 평가할 때에는 평가전에 강사에게 공개한 기준에 의거해야 하며, ATA 강사 평가 양식을 사용할 수 있다. ATA 강사 평가 양식은 ATA 의 웹사이트 (www.ata.edu.au) 에서 열람 가능하다.

고지의 의무

14. 각 회원은 고객이 개인 교습서비스의 필요성에 대해 충분한 정보를 가지고 정보에 근거한 객관적인 판단을 할 수 있도록 해야 한다. 특히, 회원은 반드시:

    (a) 학생에게 개인교습이 필요한지 평가/판단하고, 예비 고객에게 평가 유형 및 결과에 대해 통지 하여야 하며, 이는 아동에게 개인교습이 필요하지 않거나 아동이 개인교습의 혜택을 보지 못할 것으로 판단되는 경우도 포함된다;

    (b) 관련 주정부(state) 및/또는 호주 교육과정과 개인교습의 관련성이 있을 시, 이를 고지 한다;

    (c) 해당 강사의 자격과 경험에 대해 예비 고객에게 알려야 하며, 강사가 교육학 학력이 없을 경우 이를 포함해야 한다;

    (d) 고객의 요청 시, 고객에게 학생의 학습 진행 상황에 대한 서면보고서를 제공해야 한다.

예비 시험, 사후 시험, 그 외 평가 및 보고

15. 평가 및 시험의 종류와 용도는 평가 전에 완전히 공개해야 한다. 채점은 정확하고 전문적이고 정직하게 이뤄져야 한다.

16. 학생에 대한 공식 및 비공식적인 평가와 시험 결과는 고객에게 전부 제공되어야 한다.

17. 스트리밍 (능력별 학급 편성), 입학심사 또는 다른 목적으로 시행되는 사전 시험의 원본은 법률로 제한되지 않는 한 고객이 정독 가능케 해야 한다.

18. 고객에게 스트리밍 또는 개인교습을 제안하는 경우 이는 평가 결과의 고지 및 적절한 분석을 바탕으로 정당화 할 수 있어야 한다.

19. 고객에게 서면 또는 구두로 전해지는 모든 피드백은 명확하고 모호하지 않아야 하며, 고객을 호도하거나 등록을 종용하거나 사업적 이익을 도모하는 목적이 있어서는 안된다.

20. 아동에게 전해지는 피드백은 아동의 나이에 적합해야 하고, 정중하고 친절하며 정확해야 한다. 이런 형식의 소통은 반드시 학생의 부모님 또는 성인 보호자를 포함하여 진행하여야 한다.

21. 보고는 서면이나 구두로 전달 가능하다. 개인 교습 기간이 한학기(반년) 이상인 경우, 최소 학기당 1 회 이루어져야 한다.

광고 및 홍보

22. 각 회원은 오해의 소지가 있는 과장 및 허위 광고 또는 홍보 방법을 사용해서는 안된다. 이에는 개인 교습 비용에 대한 잘못된 정보, 개인 교습의 효과 및 필요성에 대한 과장 및 허위 정보 등이 포함되지만 이에 제한되지 않는다.

23. 본 강령에 더하여 *Competition and Consumer Act* 2010 (Cth) (공정경쟁과 소비자 보호에 관한 연방 법률), ACL (호주 소비자 보호법) 및 호주 각 주/준주의 소비자 보호 법률 조항이 적용된다.

24. 각 매체를 통한 홍보 및 광고 과정에서 회원이 주장하는 내용은 정직하고 정확하며 검증될 수 있어야 한다.

25. 각종 통계를 집계하고 사용할 때는 의도적으로 고객을 호도 하거나, 고객에게 오해를 야기하는 방식을 취해서는 안된다. 검증된 데이터를 통해 집계된 적절한 관련성이 있는 통계만 사용하여야 한다. 각 회원은 학생의 성취에 대해 사실이 아니거나 검증될 수 없는 주장을 할 수 없다.

26. 각 회원은 홍보 자료가 개인교습의 성과에 대해 비현실적인 기대를 갖지 않도록 해야 한다.

27. 각 회원은 경쟁사가 제공하는 프로그램에 대해 오해를 일으키거나 거짓된 비교를 하지 말아야 한다.

28. ATA 의 현회원은 멤버십을 나타내기 위해 M.A.T.A.라는 문구를 쓸 권리가 있다.

29. 본 강령을 준수하고 있는 각 회원은 모든 매체를 통한 자신의 광고에 ATA 의 로고를 사용하도록 요구된다.

30. ATA 로고는 현회원만 사용할 수 있다. 멤버십이 만료 되거나, 취소 되거나, 기타 현재 회원이 아닐 경우 ATA 의 로고를 사용하거나 ATA 와 연관된 것처럼 행동 하는 것은 허위 행위이다.

개인교습 센터와 보습 학원의 수업환경 기준

31. 각 회원은 높은 수준의 청결함을 유지하기 위해 모든 습윤 구역이 자주, 정기적으로 위생관리 되도록 해야 한다.

32. 각 회원은 개인교습 센터와 보습 학원으로 운영되는 모든 부지가 동 목적에 적합한 모든 지방 의회와 지방 정부의 허가를 보유하고 있는 것을 보장 해야 한다.

33. 각 회원은 교실이 붐비지 않으며 쉽게 드나들 수 있도록 해야 한다.

34. 각 회원은 WHS (근로 안전 보건), 아동 보호 및 학생 복지에 대한 적절한 정책을 가지고 있어야 하며, 직원들이 동 정책을 이해하도록 교육하고 이를 시험을 통해 확인 해야 한다.

35. 각 회원은 눈에 띄며 쉽게 접근할 수 있는 위치에 적절한 구급상자를 구비해주며, 전 직원이 그 위치에 대해 알고 있도록 교육해야 한다. 구급상자가 적절하게 갖춰져 있다는 사실을 매학기 (term) 확인해야 한다.

교육과정과 프로그램

36. 회원은 자신의 교육프로그램이 관련 주정부(state) 및/또는 호주 교육과정 및 교육요강과 관련성이 있을 시, 이를 명시해야 한다. 또한, 따르고 있는 교육과정에 대해 정확히 명시해야 한다.

37. 등록 후 고객의 요청이 있는 경우, 정독 가능한 관련 교육과정 또는 서면 프로그램을 고객에게 제공해야 한다.

표절

38. 회원은 어떤 형태로도 표절 또는 부정한 행위를 해서는 안된다. 학생들이 강사에게 의존하게 하는 것은 (예: 교사의 과제 대필) 어떤 수준에서 라도 권장해서는 안된다. 각 회원은 ATA 표절 정책과 일치하는 정책을 실천해야 한다. ATA 의 표절 정책은 언제든 업데이트 될 수 있으며, ATA 의 웹사이트(www.ata.edu.au)에서 열람 가능하다.

인공지능(AI)의 사용

39. 인공지능의 사용은 회원들이 제공하는 서비스를 향상시킬 수 있다. 인공지능을 활용할 경우, 각 회원은 자격을 갖춘 인적 자원을 통해 해당 자료를 평가 및 승인 하여야 한다.

40. 각 회원은 개인교습 수업 중 인공지능을 사용하는 것에 대해 신중해야 하며, 직원들이 ATA 연수 과목을 이수하여 책임감 있는 인공지능 사용에 대해 교육 받도록 할 수 있다.

교사 연수를 받은 강사

41. 교사 연수를 받은 회원은 교사에게 요구되는 직업적 기준과 일치하는 방식으로 행동해야 한다. 즉, 고객이 전문적 교육자인 교사에게 갖는 신뢰로 인해 '이중으로 취약할' 수 있다는 것을 알아야 한다.

42. 교사 연수를 받은 강사는 당연히 학생의 학습에 대해 높은 이해도를 보여야 한다. 이는 불안 및 강사가 조정을 통해 수용할 필요가 있는 기타 학습에 영향을 주는 요인에 대한 이해를 포함한다.

운영방침

43. 각 회원은 관련 지방, 주 또한 연방 법률을 (예: 아동 보호, 소비자 보호, 세금, 연금, 산재보상, 근로 안전 보건과 반 차별) 준수하는 것을 포함해, 자신의 사업을 윤리적이고 전문적으로 관리해야 한다.

44. 각 회원은 첫 개인 교습이 이루어 지기 이전에 모든 강사가 아동보호조회를 (child protection clearance) 통과한 것을 확인해야 한다. 아동보호조회는 매년 강사에 의해 재인증 되어야 한다.

45. 각 회원은 차후 대면 수업을 하게 될 강사와는 반드시 직접 (온라인이 아닌 대면) 면담해야 하며, 면담 시 예비교사에게 아동 안전, 보호 및 지도 방법에 관한 질의응답을 실시할 수 있다.

46. 각 회원은 반드시 본인 사업을 대신하는 대리인 및 고용인이 윤리적이고 전문적으로 행동하며, 개인교습 및 교육 서비스를 부당한 방법 (예: 위협, 공포, 무력, 강제)으로 판매하지 않도록 해야 한다.

47. 각 회원은 개인교습 비용의 인상, 수업 질의 하락 또는 기타 방식의 제한이 동반될 경우 개인교습의 전체 또는 일정 기간이 무료 또는 할인된 가격으로 제공된다고 표현할 수 없다.

48. 각 회원은 반드시 모든 고용인이 본 강령을 완전히 숙지하고 있도록 해야 한다.

개인교습에 대한 서면 협약서 및 계약서 (해당되는 경우)

49. 회원은 개인교습 협약서가 다음과 같음을 확인해야 한다:

(a) 협약 당사자의 이름과 주소등이 명시되어 있으며 호주 사업자 번호 (ABN) 및 당사자가 기업인 경우 호주 회사등록 번호 (ACN)를 포함할 것;

(b) 회원과 고객의 권리 및 책임이 확실하고 모호하지 않게 제시되어 있을 것;

(c) 냉각 기간 또는 수습 기간의 여부와 그 기간을 명시할 것;

(d) 다음 중 해당되는 것이 포함된 개인교습 수업의 전체 비용을 공개할 것:

i. 가입 비용, 신청 수수료 외 기타 적용되는 선불금;
ii. 개인교습 수업의 1 회당 비용;
iii. 지급금의 액수, 납입 빈도와 협약에 적용되는 최소 기간;
iv. 개인교습 프로그램의 총 비용;
v. 개인교습 협약에 의해 발생하거나 발생할 수 있는 모든 기타 비용;
vi. 해약금 유무, 액수 및 해약금이 발생하는 상황에 대한 명시.

50. 계약서는 일반적으로 자동 계약 연장 조항을 포함하지 않는다. 이와 같은 조항이 포함 될 경우 반드시 고객에게 통지해야 한다. 고객이 자동 연장 계약을 거부하고자 할 때에는 어떠한 금전적 불이익 (연장 기간에 발생할 모든 비용 납부 등) 없이 거부 할 수 있어야 한다.

51. 각 회원은 예비 고객이 요청할 시 개인교습 협약서의 표준 사본을 제공해야 하며, 등록 시 서명한 협약서의 사본을 제공해야 한다.

환불

52. 전(all) 회원은 서면으로 된 환불 정책을 구비해야 하며 이는 고객이 이용 가능해야 한다.

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

54. 회원은 절대로 오해를 일으키는 "환불 불가"라는 표시를 할 수 없다. 소비자는 법으로 정한 조건의 위반이 있을 경우 환불 받을 권리가 있다 – 공정경쟁과 소비자 보호에 관한 연방 법률(2010 년 제정). 이러한 조건에는 소비자향 서비스 제공 시 마땅한 주의 및 기술의 의무와 광고하거나 약속한 내용과 동일한 수준의 서비스 제공 의무 등이 포함된다.

비밀유지 및 개인정보 보호

55. 각 회원은 호주 국가개인정보원칙 (National Privacy Principles)을 지키는 것을 통해 개인정보 보호에 관한 연방 법률(1998 년 제정)을 준수해야 한다.

56. 평가, 출석, 행동관찰, 비용 납부, 성적 및 개인정보 등에 관련된 고객정보는 고객의 요청이 있을 시 제공되어야 한다.

분쟁해결 및 고객불만 처리 절차

최초로 ATA 사무소에 불만이 접수 될 경우의 처리 방법은 우선 접수자에게 ATA 소정 고객불만 보고서를 작성하도록 하여 불만내용이 서면으로 기록될 수 있도록 하는 것이다. 불만을 처리하는 과정에서 우선 ATA 의 행동강령 중 문제가 된 부분을 소상하게 확인하게 된다. 이후 해당 교습기관이나 강사측의 입장을 확인한다. CAC 는 해당 교습기관과 강사의 입장이 확인될 때까지는 소집되지 않는다.

57. 각 회원은 공정하고 신속하게 고객의 불만을 처리하기 위해 가능한 모든 노력을 해야 한다.

58. 회원에게 구두로 불만이 접수되는 경우, 불만을 접수 받은 사람은:

    (a) 자신의 신분을 분명히 밝히고, 불만 내용을 경청, 소상하게 기록한 후 불만 제기자가 무엇을 원하는지 파악한다;

    (b) 접수된 불만 내용을 불만 제기자와 재차 확인한다;

    (c) 불만처리 절차에 대해 설명하고 불만을 제기할 수 있는 기타 방법을 제시한다;

(d) 가능하면 즉시 불만을 처리하고, 그렇지 못할 경우 일정 시간내 처리하도록 노력한다;

(e) 불만 사항에 대해 적절한 후속 조치를 한다. 예: 회원기관이 불만제기자의 불만을 처리하기 위해 조치한 일련의 행동과 결과에 대하여 불만제기자에게 고지한다.

59. 회원에게 서면으로 불만이 접수 되는 경우, 그 회원은:

(a) 불만 제기일로부터 10 일 이내에 불만 제기자에게 회원이 불만 처리를 위해 한 행동과 그 결과에 대해 서면으로 답한다;

(b) 불만 제기일로부터 10 일 이내에 불만사항 처리가 불가능한 경우, 불만 제기일로부터 7 일 이내 불만 제기자에게 서면으로 불만사항 수취 사실을 확인해 주고, 회원이 불만 사항의 처리를 위해 취한 행동에 대한 피드백 및 최종결과가 나오기까지의 예상 소요기간을 제공한다.

60. 각 회원은 모든 소속직원이 불만처리 절차를 숙지하고 있는지 확인해야 한다.

61. 회원과 고객 사이 불만 사항이 해결되지 않을 시, 회원은 고객이 ATA 에 불만을 접수할 권리가 있다는 사실을 고객에게 알려야 한다. 양 측 모두 불만 사항을 ATA 에 회부할 수 있다.

62. 불만이 ATA 에 회부 되었을 시, 최대한 빠른 시일 내에 위원회가 판단할 것이며 결정사항을 분쟁당사자들에게 서면으로 통지할 것이다.

63. ATA 가 회원이 본 행동강령을 위반했다고 최종 판단할 경우, ATA 정관에 따른 제재조치를 취할 것이다.

제 3 장 - ATA 행동강령의 집행

64. 본 강령은 ATA (Ltd.) 의해 집행 된다. ATA 산하 위원회는 행동규범관리위원회 (CAC)를 구성하여 최소 2 명의 위원을 임명한다.

CAC 절차

CAC 는 불만제기자의 불만 내용 및 함께 제출된 증거를 검토한다. 그 후, 해당 회원이 ATA 행동강령에 따라 (고객과의) 분쟁을 처리 했다는 증거를 포함한 모든 회원 제출 증거를 검토한다. CAC 는 ATA 의 행동강령에서 규정한 불만처리 절차에 따라 어떠한 과정으로 고객 불만이 처리된 것인지에 대한 명확한 증거를 요구한다. 각 회원에게는 행동강령에 따른 불만 처리의 의무가 있으므로 그 절차를 숙지해야 한다.

ATA 의 행동강령은 ATA 가 공신력을 갖게 하는 중요한 수단 이므로 회원이 ATA 의 권한을 묵살하는 경우 해당 회원은 ATA 회원으로서의 자격을 박탈당하게 된다.

행동강령의 홍보

65. ATA 는 본 행동강령의 홍보를 책임진다.

66. 본 행동강령은 ATA 의 웹사이트에 수록된다.

회원 제재

67. 행동강령을 위반한 것이 확정되었을 경우, ATA 는 해당 회원에 대한 시정조치를 취할 것이다. 이러한 조치는 한정 되어 있지 않지만 다음을 포함할 수 있다:

    (a) 광고의 수정 또는 철회;

    (b) 정정된 광고 배치;

    (c) 관련 고객에게 정정된 내용을 소통;

    (d) 서면 또는 전자상의 통신 내용 수정 또는 철회;

    (e) 행동강령의 기준에 미달하는 프로그램이나 자료의 철회.

68. ATA 는 자체 판단에 따라 행동강령을 준수하지 않는 회원에게 경고 및 견책을 내릴 수 있다.

69. 회원이 주어진 기간내에 ATA 지시에 따른 시정 조치를 하지 않는 경우, ATA 는 동 회원의 ATA 회원 자격을 일정기간 정지시킬 수 있으며, 위반행위를 지속할 경우 회원 자격을 영구 박탈할 수 있다.

70. ATA 회원 자격을 박탈 당한 회원은 광고 및 통신물에서 회원 자격을 유지하고 있다고 주장할 수 없으며 즉시 ATA 및 ATA 행동강령에 대한 모든 언급을 멈추어야 한다. 비회원은 ATA 와의 어떠한 관계도 주장해서는 안된다.