

Hiệp Hội Gia Sư Australia (ATA)

Bộ Quy Tắc Ứng Xử



Hiệp Hội Gia Sư Australia (ATA) Bộ Quy Tắc Ứng Xử

Phần I - Giới Thiệu

Mục Đích

1. Mục đích của Quy tắc Ứng xử Hiệp hội Gia sư Australia là:
 - 1.1 Đảm bảo khách hàng được cung cấp dịch vụ tốt nhất từ các tổ chức và cá nhân gia sư đủ tiêu chuẩn.
 - 1.2 Tạo và duy trì chuẩn quốc gia về dịch vụ gia sư giáo dục.
 - 1.3 Đưa ra hướng dẫn hành nghề tốt nhất.

Phạm Vi Áp Dụng

2. Bản Quy tắc ứng xử này áp dụng cho thành viên Hiệp hội Gia sư Australia (ATA), những thành viên mà bằng việc tham gia vào Hiệp hội là đồng ý bị ràng buộc vào Quy tắc này.

Diễn Giải

3. Trong bản Quy tắc này, trừ khi được nêu rõ còn không:

“Quy tắc” nghĩa là Bản Quy tắc Ứng xử của Hiệp hội Gia sư Australia (ATA);

“khách hàng” nghĩa là học sinh hoặc phụ huynh/người giám hộ của học sinh mà chi trả các dịch vụ gia sư;

“tranh chấp” nghĩa là biểu lộ của sự không hài lòng từ khách hàng xuất phát từ việc khách hàng nhận thấy Thành viên đã không thực hiện theo Quy tắc Ứng xử;

“Thành viên” nghĩa là Thành viên Chính thức của Hiệp hội Gia sư Australia (ATA) và những Thành viên Cộng tác.

“đạo văn” nghĩa là hành động chiếm đoạt tác phẩm của người khác và biến nó thành tác phẩm của mình. Nó là một dạng gian lận sử dụng tác phẩm của người khác (viết, điện tử, lời nói hoặc nghệ thuật) mà không thông báo thỏa đáng cho tác giả/người sáng tạo ra nó.

“Người Gia sư” nghĩa là người mà cung cấp dịch vụ gia sư giáo dục;

“gia sư” có thể được dùng luân chuyển với những thuật ngữ “giảng dạy” hoặc “huấn luyện”.

“Trung tâm Gia sư” nghĩa là một cơ sở nơi mà cung cấp những dịch vụ gia sư hoặc giảng dạy có thu phí. Thuật ngữ này có thể được dùng luân chuyển với thuật ngữ “Trung tâm Giáo dục”;

“Tổ chức Gia sư” nghĩa là một tổ chức mà được thành lập để cung cấp những dịch vụ gia sư giáo dục.



Phần II – Nghĩa Vụ Của Tổ Chức Gia Sư – Những Nghĩa Vụ Của Thành Viên ATA

Quy Tắc Ứng Xử

4. Tổ chức gia sư sẽ vận dụng hết năng lực của mình để mang lại những lợi ích giáo dục tốt nhất cho học sinh.
5. Mỗi thành viên sẽ sử dụng hết những kỹ năng giáo dục và khả năng của mình để giảng dạy cho học sinh để giúp chúng cải thiện những môn học mà đang được gia sư.
6. Thành viên sẽ sử dụng nguồn lực và các phương pháp dạy và học để nâng cao tinh thần tự học và sự tự tin của học sinh.
7. Tất cả các Thành viên ATA phải đảm bảo rằng khi có yêu cầu khách hàng luôn có thể đọc sơ qua bản sao của bộ Quy tắc Ứng xử ATA.

Tiêu Chuẩn

8. Thành viên của Hiệp hội phải đảm bảo rằng tất cả các giáo viên gia sư đều được đào tạo theo chương trình đào tạo và phương pháp giảng dạy của hiệp hội.
9. Thành viên phải đảm bảo rằng việc đào tạo và phát triển chuyên môn cho nhân viên phải được thực hiện đều đặn. Việc đào tạo có thể dựa vào mẫu chương trình đào tạo, chú trọng về những vấn đề giáo dục liên quan đến sự phát triển, đánh giá và bảo vệ trẻ, và vv...
10. Tất cả nhân viên gia sư được tuyển dụng bởi hiệp hội đều được đánh giá ít nhất mỗi năm một lần nhằm duy trì những tiêu chuẩn về giáo dục. Việc đánh giá các nhân viên gia sư được dựa theo những tiêu chuẩn mà đã cho nhân viên gia sư biết trước khi thực hiện đánh giá và có thể bao gồm cả việc sử dụng Mẫu Đánh giá Gia sư ATA. Mẫu này có sẵn ở trên trang web của ATA: www.ata.edu.au.

Trách Nhiệm Cung Cấp Thông Tin

11. Thành viên phải đảm bảo rằng khách hàng được cung cấp đầy đủ thông tin để đưa ra quyết định về nhu cầu cho các dịch vụ gia sư. Đặc biệt, Thành viên phải:
 - (a) Đánh giá/chứng minh liệu học sinh có cần gia sư hay không và nếu có thì thông cho khách hàng biết về kết quả của cuộc đánh giá;
 - (b) (nếu được yêu cầu) cho phép khách hàng kiểm tra các chương trình đào tạo liên quan;
 - (c) thông báo cho khách hàng về bằng cấp và kinh nghiệm của giáo viên gia sư có liên quan.
 - (d) khi có yêu cầu, cung cấp chính xác những báo cáo trên giấy cho khách hàng quá trình học của học sinh (mà dưới 18 tuổi).



Tiền Kiểm Tra, Hậu Kiểm Tra, Đánh Giá Khác Và Báo Cáo

12. Dạng và cách sử dụng những công cụ đánh giá và kiểm tra phải được đưa ra trước khi đánh giá. Việc chấm điểm đánh giá phải được thực hiện trong không khí trung thực, chuyên nghiệp và chính xác.
13. Kết quả của bất cứ việc đánh giá hay kiểm tra chính thức nào phải luôn có sẵn sàng cho khách hàng.
14. Ở đâu đòi hỏi theo luật pháp, bản chính của những bài tiền kiểm tra đã được chấm điểm mà được sử dụng cho việc thẩm định để ghi danh, sắp lớp hoặc bất cứ mục đích nào khác phải luôn sẵn sàng để cho khách hàng đọc kỹ. Việc sắp lớp hoặc gợi ý cho khách hàng nhận gia sư nên được thực hiện dựa trên cơ sở giải thích phù hợp và việc cung cấp các kết quả đánh giá.
15. Tất cả các nhận xét, bằng văn bản hoặc bằng lời, được đưa cho khách hàng thì cần phải rõ ràng và không mơ hồ và không có ý làm cho khách hàng hiểu lầm hoặc ghi danh sai.
16. Báo cáo có thể bằng văn bản hoặc bằng lời nói. Báo cáo phải được làm ít nhất một lần một học kỳ sáu tháng, khi thời gian gia sư ít nhất là một học kỳ sáu tháng.

Quảng Cáo

17. Thành viên không được phép sử dụng những quảng cáo gây hiểu lầm hoặc giả mạo hoặc những hành động tiếp thị, mà có thể bao gồm, những không giới hạn, giới thiệu giả mạo hoặc gây hiểu lầm như đưa ra những lợi ích mà dịch vụ gia sư không có; đưa ra những nhận định sai hoặc gây hiểu lầm về nhu cầu gia sư. Những Quy định của Luật Cạnh tranh và tiêu dùng (Cth) và bất cứ Quốc gia/vùng lãnh thổ nào dựa vào việc áp dụng luật bảo vệ người tiêu dùng, cũng như những quy định của bản Quy tắc Ứng xử này.
18. Bất cứ khiêu nại nào của Thành viên về quảng cáo hoặc tiếp thị trên bất cứ phương tiện truyền thông nào đều phải trung thực, chính xác và có thể xác minh được. Sự biên soạn và sử dụng những số liệu thì không được phép, hoặc được đưa ra theo cách, như gây ra hiểu lầm cho khách hàng. Chỉ số liệu được biên soạn từ những dữ liệu có thể xác minh được là có thể sử dụng.
19. Thành viên phải đảm bảo rằng những tài liệu khuyến mãi không khuyến khích những mong đợi không có thực về việc gia sư có thể mang lại.
20. Thành viên không được phép đưa ra những so sánh sai hoặc gây hiểu lầm với những chương trình được cung cấp bởi các đối thủ cạnh tranh.
21. Thành viên Chính thức được phép sử dụng những chữ cái M.A.T.A trong khi Thành viên cộng tác chỉ có thể sử dụng chữ cái A.A.T.A để biểu thị cho mối quan hệ với hiệp hội ATA.
22. Thành viên chính thức có thể sử dụng biểu tượng của ATA trên bất cứ hay tất cả các phương tiện truyền thông quảng bá nào mà được phép nhưng phải tuân thủ theo bản Quy tắc Ứng xử này. Thành viên cộng tác có thể không được sử dụng biểu tượng này.



Những Tiêu Chuẩn Của Trung Tâm Gia Sư Và Trường Huấn Luyện

23. Thành viên phải đảm bảo rằng tất cả những khu vực ẩm ướt phải được dọn sạch sẽ đều đặn và thường xuyên để duy trì tiêu chuẩn cao sạch sẽ cao.
24. Thành viên phải trang bị bộ sơ cứu tại chỗ phù hợp được đặt ở nơi dễ thấy, dễ dàng tiếp cận được, và đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều biết vị trí của nó. Bộ sơ cứu phải được kiểm tra ít nhất một lần mỗi học kỳ để đảm bảo chúng được bảo quản tốt.

Chương Trình Đào Tạo

25. Khi liên quan, và nếu thích hợp, Thành viên nêu rõ mối liên hệ của các chương trình đào tạo với những chương trình và đề cương của Bộ giáo dục đào tạo nhà nước.
26. Nơi yêu cầu, những gia sư cá nhân (mà không là nhân viên của hiệp hội) phải cung cấp một văn bản nói rõ mô hình học dự định cho giai đoạn gia sư, mà giai đoạn gia sư này kéo dài trên một học kỳ.
27. Bất cứ chương trình liên quan hay chương trình đào tạo bằng văn bản nào đều phải luôn có sẵn cho khách hàng đọc kỹ khi có nhu cầu.

Đạo Văn

28. Thành viên không được phép liên quan tới bất cứ hình thức đạo văn hoặc gian lận nào. Việc tạo ra những bên phụ thuộc không được khuyến khích ở bất cứ mức độ nào. Thành viên phải tuân thủ theo Chính sách về Đạo văn của ATA, mà có thể được cập nhật liên tục. Chính sách này có thể tìm thấy trên trang web www.ata.edu.au.

Hoạt Động Kinh Doanh

29. Thành viên phải quản lý công việc kinh doanh của mình theo phương thức đúng quy định và chuyên nghiệp, bao gồm tuân thủ theo luật pháp Liên bang, Bang, địa phương có liên quan, (ví dụ luật bảo vệ trẻ em, luật thương mại, thuế, sa thải, luật bồi thường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp và chôn cất xử phân biệt).
30. Ở những nước hoặc vùng lãnh thổ mà có luật bảo vệ trẻ em, Thành viên phải đảm bảo rằng tất cả các giáo viên gia sư điền đầy đủ những mẫu đơn cần thiết và chúng phải được nộp cho các ban liên quan trước khi việc gia sư trực tiếp được diễn ra.
31. Ở những nước hoặc vùng lãnh thổ mà không có luật bảo vệ trẻ em, Thành viên phải yêu cầu tất cả các giáo viên gia sư ký bản Khai báo Pháp luật mà nêu ra rằng họ không có bất cứ án phạt hay lời buộc tội nào từ bồi thẩm đoàn liên quan, hoặc dính líu tới trẻ em ở bất cứ cấp độ nào.
32. Thành viên phải đảm bảo rằng việc phỏng vấn các giáo viên gia sư phải được thực hiện trực tiếp mặt đối mặt và có thể yêu cầu ứng viên gia sư thực hành những câu hỏi và đưa ra những câu hỏi liên quan đến giáo dục và bảo vệ trẻ em.



33. Thành viên phải đảm bảo rằng nhân viên và các bên đại diện phải hành động theo phương cách đúng pháp luật và chuyên nghiệp và không sử dụng những phương pháp bán hàng không phù hợp để bán những dịch vụ giáo dục hoặc gia sư (ví dụ như đe dọa, ép buộc).
34. Thành viên không được miêu tả giai đoạn gia sư, hoặc phần của giai đoạn gia sư, như là miễn phí hoặc giảm giá nếu giá gia sư tăng, chất lượng suy giảm hoặc bị giới hạn theo bất kỳ phương thức nào như là kết quả của việc cung cấp này.
35. Thành viên phải đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều biết bản Quy tắc Ứng xử này. Bản Đồng ý Gia sư bằng văn bản hoặc Hợp đồng (nếu có)

Bản Thỏa Thuận Gia Sư Bằng Văn Bản Hoặc Hợp Đồng (Nếu Có)

36. Thành viên phải đảm bảo thỏa thuận gia sư sau:
 - (a) nêu rõ tên và địa chỉ của các bên liên quan đến bản thỏa thuận bao gồm Sở Công ty Australia (ACN) đối với các tập đoàn và Sở Kinh doanh Australia (ABN);
 - (b) quy định rõ và không mập mờ quyền và nghĩa vụ của Thành viên và khách hàng; và
 - (c) đưa ra giá của dịch vụ gia sư sẽ được cung cấp, bao gồm (nếu có):
 - i. phí tham gia, phí đăng ký hoặc bất cứ khoản phí trước nào nếu có;
 - ii. phí cho mỗi kỳ gia sư;
 - iii. số tiền có thể thanh toán, thời gian thanh toán và quy định thanh toán tối thiểu theo như bản thỏa thuận;
 - iv. tổng phí cho chương trình gia sư;
 - v. những loại phí có thể phải trả khác, hoặc có thể phải thanh toán theo bản thỏa thuận gia sư; và
 - vi. bất cứ phí hủy khóa học và dưới những điều kiện nào thì những phí này phải thanh toán.
37. Thành viên phải cung cấp một bản thỏa thuận gia sư cho khách hàng, nếu được yêu cầu và một bản thỏa thuận đã ký cho khách hàng trước khi nhập học.

Hoàn Tiền

38. Tất cả các Thành viên ATA phải có chính sách hoàn tiền bằng văn bản mà luôn có sẵn cho khách hàng.
39. Chính sách Hoàn tiền phải phù hợp với tất cả luật của Bang và Liên bang.
40. Thành viên không thể đưa ra ký hiệu nói "Không hoàn tiền" vì như vậy sẽ gây ra hiểu lầm. Người tiêu dùng có quyền được hoàn tiền nếu có tình trạng vi phạm pháp luật- Luật Cạnh tranh và tiêu dùng (Cth). Những tình trạng đó bao gồm làm việc với kỹ năng và sự quan tâm phù hợp, và cung cấp mức dịch vụ như đã hứa hẹn hoặc quảng cáo.



Tính Bảo Mật

41. Thành viên phải tuân theo Luật Riêng tư (1988) (Cth) bằng cách tuân theo những Nguyên tắc về Quyền riêng tư Quốc gia.
42. Thông tin trong dữ liệu khách hàng bao gồm thông tin liên quan tới đánh giá, tham dự, những quan sát về ứng xử, kế toán, những báo cáo và những chi tiết cá nhân sẽ được cung cấp cho khách hàng khi có yêu cầu.

Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại

43. Thành viên phải nỗ lực để giải quyết khiếu nại của khách hàng một cách công bằng và nhanh chóng.
44. Khi có khiếu nại bằng miệng với Thành viên, người nhận khiếu nại sẽ:
 - (a) nhận diện người khiếu nại, lắng nghe, ghi lại những chi tiết và xác nhận người khiếu nại muốn gì;
 - (b) xác nhận những thông tin chi tiết vừa mới nhận;
 - (c) giải thích quy trình giải quyết khiếu nại, và đưa ra những phương án hành động thay thế;
 - (d) giải quyết khiếu nại ngay nếu có thể hoặc đưa ra cam kết giải quyết khiếu nại này trong một khoảng thời gian cho sẵn; và
 - (e) theo dõi việc giải quyết khiếu nại sao cho phù hợp ví dụ cung cấp cho người khiếu nại phản hồi về kết quả của những hành động từ Thành viên khi giải quyết khiếu nại này.
45. Khi có khiếu nại bằng văn bản Thành viên sẽ:
 - (a) cung cấp cho người khiếu nại thông tin phản hồi bằng văn bản trong vòng 10 ngày từ ngày nhận khiếu nại về kết quả của những hành động từ Thành viên giải quyết khiếu nại này; và
 - (b) nếu không giải quyết được khiếu nại trong vòng mười (10) ngày, cung cấp thông báo bằng văn bản là đã nhận được khiếu nại trong vòng bảy (7) và nêu rõ khung thời gian mà người khiếu nại sẽ nhận được phản hồi về kết quả của những hành động từ Thành viên giải quyết khiếu nại này.
46. Thành viên sẽ đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều hiểu rõ chính sách giải quyết khiếu nại.
47. Khi có một khiếu nại mà không thể giải quyết giữa Thành viên và khách hàng, Thành viên phải cho khách hàng biết khách hàng có quyền đưa khiếu nại đó lên ATA. Cả hai bên đều có thể đưa khiếu nại đó lên ATA.
48. Khi có khiếu nại được đưa lên ATA, ban Giám đốc thông qua Ủy ban Quản lý Bản Quy tắc Ứng xử (CAC) sẽ, sớm nhất có thể sau khi tiếp nhận, nghe khiếu nại và thông báo cho hai bên bằng văn bản về quyết định của mình.
49. Khi ATA chứng minh rằng Thành viên đã vi phạm bản Quy tắc Ứng xử, ATA sẽ áp dụng quy định phạt theo như Hiến pháp của ATA.



Phần III- Nhập Học

50. Bản Quy tắc Ứng xử này sẽ được quản lý bởi ATA Ltd. Ban Giám đốc của ATA sẽ chỉ định một Ủy ban Quản lý bản Quy tắc Ứng xử (CAC), bao gồm không dưới hai (2) thành viên ban Giám đốc.

Quảng Bá Bản Quy Tắc

51. ATA chịu trách nhiệm cho việc quảng bá bản Quy tắc này.
52. Bản Quy tắc có sẵn trên trang web của ATA.

Chế Tài

53. Khi một vi phạm bản Quy tắc này được chứng minh, ATA sẽ tìm kiếm để đưa ra hành động phù hợp cho Thành viên liên quan. Những hành động như vậy không giới hạn nhưng có thể bao gồm:
- (a) rút hoặc sửa lại quảng cáo;
 - (b) đặt lại quảng cáo sau khi đã sửa chính xác;
 - (c) gửi thư sau khi đã sửa đúng cho khách hàng có liên quan;
 - (d) rút hoặc sửa lại ấn phẩm hoặc văn phòng phẩm; và
 - (e) rút lại những chương trình hoặc tài liệu không đạt những tiêu chuẩn của bản Quy tắc này.
54. ATA có thể, khi đã suy xét kỹ lưỡng, đưa ra cảnh cáo hoặc khiển trách tới những Thành viên không tuân thủ bản Quy tắc này.
55. Nếu hành động sửa sai không được thực hiện trong thời gian được nêu ra trong hướng dẫn của ATA, tư cách thành viên của Thành viên có thể bị đình chỉ trong một thời gian cụ thể, hoặc trong trường hợp tiếp tục không tuân thủ, ATA có thể trục xuất Thành viên.
56. Theo sau sự trục xuất đó từ ATA Thành viên bị trục xuất sẽ không được nêu tư cách thành viên với ATA trên bất cứ quảng cáo nào và phải ngừng sử dụng ấn phẩm liên quan đến bản Quy tắc Ứng xử ATA ngay lập tức.

