

# 호주 튜터링 협회(ATA Ltd.) 행동규정

## Part 1 – 도입(Introduction)

### 목표(Objectives)

1. 호주 튜터링 협회(ATA)Ltd는 다음 사항들을 행동규정의 목표로 한다.
  - 1.1 고객들이 윤리적인 사교육 기관들과 개인교사들을 통해 최상의 서비스를 받을 수 있도록 할 것
  - 1.2 국가적 기준에 맞는 사교육 서비스를 창출하고 유지할 것
  - 1.3 최상의 교육방식 이행을 위한 지침을 제공할 것

### 규정의 적용(Application of Code)

2. 이 규정은 회원으로 가입함으로써 이 규정을 준수할 것에 동의한 모든 (ATA)Ltd 회원들에게 적용된다.

### 해석(Interpretation)

3. 이 규정에서 다른 언급이 없는 한,

“규정”(Code)은 호주 튜터링 협회(ATA)Ltd 의 행동규정을 의미한다.

“고객”(client)은 교육서비스를 위해 교육비를 지급하는 학생이나 학부모 또는 후견인을 의미한다.

“분쟁”(dispute)은 고객이 호주 튜터링 협회(ATA)Ltd 의 회원이 행동규정을 준수하지 않았다고 여기는 경우에 발생하는 불만의 표현을 의미한다.

“회원”(Member)은 호주 튜터링 협회(ATA)Ltd 의 정회원을 의미하며 준회원도 포함한다.

“표절”(Plagiarism)은 다른 사람의 저작물을 도용하거나 자신의 것으로 속여

사용하는 행위를 의미한다. 표절은 저자나 창작자의 허가를 받지 않고 다른 사람의 저작물(인쇄, 전자, 구술 또는 예술적인 형태)을 도용하는 부정행위이다. “개인교사”(Tutor)는 교육적인 개인지도 서비스를 제공하는 사람을 의미한다.

“개인지도”(tutoring)는 “교육”(teaching)이나 “수험지도”(coaching)라는 뜻으로 사용되었다.

“개인지도 센터”(Tutoring Centre)는 교육이나 개인지도 서비스를 제공하는 사교육기관을 의미하며 “교육센터”(Education Centre)로도 불린다.

“사교육 기관”(Tutoring Organisation)은 교육적인 개인지도 서비스를 제공하기 위해 설립된 단체를 의미한다.

## **Part 2 – 사교육 기관의 의무 – 행동규정 (Tutoring Organisation’s Obligations – The Code of Conduct)**

### **ATA회원의 의무(ATA Member Obligations)**

4. 사교육 기관들은 학생들이 최상의 교육적 성과를 거둘수 있도록 교육 자료들을 활용해야한다.
5. 개인회원들은 각자의 교육적 자질을 최대한 발휘하여 학생들이 개인지도를 받는 과목에서 성적이 향상되도록 최선을 다해야 한다.
6. 회원들은 학생들의 자존감과 학습에 대한 자신감을 고양시킬 수 있는 방식으로 교육 및 학습 자료를 사용해야 한다.
7. 모든 ATA회원들은 고객이 요청할 경우 제공할 수 있도록 ATA행동규정을 갖추고 있어야 한다.

### **자격(Qualifications)**

8. ATA회원인 기관은 해당 기관에 근무하는 개인지도 교사들에게 그 기관의 교과과정과 교육방법에 대해 교육을 해야한다.
9. 회원 기관은 직원들의 교육과 전문적 계발을 위해 지속적인 교육기회를 제공해야 한다. 교육내용은 교과과정이나 교육 프로그램의 개발, 그리고 아동발달과 평가, 아동보호 등에 관한 교육적인 문제들을 포함할 수 있다.

10. 해당 기관에 고용된 모든 개인교사들은 교육적 수준을 유지하기 위해 최소한 일년에 한 번씩 평가를 받아야 한다. 개인교사들의 평가는 평가 이전에 당사자들에게 공개되는 평가기준에 근거해야 하며 ATA에서 준비한 ‘개인교사 평가 양식’을 사용할 수도 있다. 이양식은 ATA의 웹사이트([www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au))에서 다운받을 수 있다.

### 공개 의무(Duty of Disclosure)

11. 회원들은고객이 개인지도 서비스의 필요성에 대해 올바른 결정을 내릴 수 있도록 충분한 정보를 제공해야 한다. 특히 회원들은 다음사항들을 반드시 지켜야 한다.

(a) 학생이 개인지도가 필요한지 여부를 평가를 통해 결정해야 하며, 만약 필요하다고 인정될 경우 예비고객에게 평가결과를 고지해야 한다.

(b) (고객의 요청시) 예비고객이 관련 프로그램 및 교육과정을 점검할 수 있도록 해야한다.

(c) 예비고객에게 교육을 담당할 개인교사들의 자격 및 경험을 고지해야 한다.

(d) 고객이 요청할 경우, 학생(18세 이하)의 학습경과에 대해 서면으로 보고해야 한다.

### 예비시험, 시험 후, 기타 평가 및 보고

#### (Pre tests, post tests, other assessments and reporting)

12. 평가 전에 평가의 유형 및 목적 그리고 시험방법에 대해 충분히 고지해야 한다. 평가의 채점은 반드시 정확하고 전문적이며 정직한 방식으로 행해야 한다.

13. 모든 공식적 평가 및 시험의 결과를 고객에게 고지해야 한다.

14. 등록을 위한 심사 또는 능력별 반편성 등의 목적으로 시행되는 모든 예비시험의 채점원본은 고객에게 공개해야 한다. 반편성이나 고객이 개인지도를 받을 필요성 여부는 반드시 평가결과의 적절한 해석과 공개에 기초해 결정해야 한다.

15. 서면이나 구두로 고객에게 제공되는 모든 피드백은 분명하고 명확해야 하며, 고객을 오도하거나 계속 등록하도록 유도하기 위한 용도로 쓰여서는 안된다.

16. 성적보고는 서면이나 구두로 할 수 있다. 교육기간이 최소 학 학기(term)를 넘는 교습의 경우, 최소 학 학기당 한 번은 성적보고를 해야한다.

## 광고(Advertising)

17. 회원들은 개인지도 서비스의 비용이나 효과, 또는 개인지도의 필요성 등에 관해 거짓 진술을 할 수 없으며, 오해의 소지가 있거나 허위성이 있는 광고 및 마케팅도 사용할 수 없다. 회원들은 본 협회의 행동규정 외에도 상거래법(Trade Practices Act1974)과 각 주와 테리토리에서 시행하고 있는 소비자 보호법의 조항들을 준수해야 한다.

18. 광고나 마케팅에 사용되는 모든 회원들의 진술은 정직하고 정확하며 확인가능한 것이어야 한다. 고객들을 오도하기 위한 수단으로 통계를 수집하거나 사용할 수 없다. 오직 확인가능한 데이터를 통해 집계된 타당한 통계만 사용해야 한다.

19. 회원들은 개인지도를 통해 달성할 수 있는 결과에 대한 비현실적인 기대를 부풀리는 광고자료를 사용할 수 없다.

20. 회원들은 그릇되고 거짓된 방식으로 자신의 교육 프로그램과 경쟁상대의 교육프로그램을 비교하지 말아야 한다.

21. ATA의 회원임을 표시하기 위해 정회원은 M.A.T.A를, 준회원은A.A.T.A만을 사용해야 한다.

22. 본 협회의 행동규정을 준수한다는 전제하에 정회원은 모든 광고물에 ATA로고를 사용할 수 있다. 준회원은 로고를 사용할 수 없다.

## 개인지도 센터와 수험지도 학원 등 사교육기관의 표준 (Standards of Tutoring Centres and Coaching Colleges)

23. 모든 회원은 최상의 청결상태를 유지하기 위해 건물 내 물기가 있는 모든 부분을 자주 정기적으로 닦아야 한다.

24. 모든 회원은 눈에 잘 띄고 접근하기 쉬운 곳에 구급상자를 반드시 설치해야하며, 모든 직원은 구급상자의 위치를 숙지해야 한다. 구급상자는 필요한 물품을 잘 갖추고 있어야 하며 한 학기당 최소 한 번은 재고확인을 해야 한다.

## 교과과정과 프로그램(Curriculum and Programming)

25. (해당되거나 적용될 수 있는 경우) 회원은 자신의 교육 프로그램과 해당 주(state)의 교육정책국에서 정한 교과과정(curricula)이나 수업내용(syllabuses)과의 관계를 진술해야 한다.

26. 사교육 기관에 고용되지 않은 개인교사들은 교육기간이 한 학기(term)를 넘을 경우 해당 교육기간 동안의 교육유형 및 내용을 명시한 서면진술서를 제공해야 한다.

27. 고객이 원할 경우, 모든 관련 교과과정이나 서면으로 작성된 프로그램을 고객이 읽어볼 수 있도록 제공해야 한다.

## 표절(Plagiarism)

28. 회원은 어떤 형태로든 표절이나 부정행위를 할 수 없다. 어떤 식으로든 의존성을 야기시켜서는 **안된다**. 회원들은 (ATA)Ltd의 표절정책에 부합되는 교육방식을 사용해야 한다. 본 협회의 표절정책은 ATA의 웹사이트 ([www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au))에서 다운받을 수 있으며 정책의 내용은 때때로 개정될 수 있다.

## 사업운영(Business Operation)

29. 회원들은 윤리적이고 전문가적인 자세로 사업을 운영해야 하며, 관련 지역이나 주 또는 연방정부의 법을 준수해야 한다. (예 - 아동보호 child protection, 상거래trade practices, 세금taxation, 연금superannuation, 산재workers compensation, 직업적 건강과 안전occupational health and safety 그리고 반차별anti-discrimination)

30. 아동보호법이 있는 주나 테리토리의 경우, 회원들은 모든 개인교사들이 필요한 양식을 작성해서 실제로 학생들과 수업을 하기 전에 관련 기관에 제출하도록 해야 한다.

31. 아직 아동보호법이 없는 주나 테리토리의 경우, 회원들은 모든 개인교사들로부터 아동과 관련해서 어떤 식으로든 법에 저촉된 사례 (과거의 범죄사실과 현재 미결된 고소건 모두 포함) 가 없음을 증명하는 법정 선서서 ( Statutory Declaration )를 받아야 한다.

32. 개인지도교사를 채용할 경우, 회원들은 면접 인터뷰를 해야하며 예비개인교사가 가르칠 과목에 관한 질문과 더불어 아동보호나 교육 전반에 대한 질문도 해야한다.
33. 회원들은 해당기관의 직원들과 대행인들이 윤리적이고 전문적인 자세로 업무를 보게 해야하며, 개인지도 및 교육서비스를 판매하기 위해 불합리한 판매방식 (위협, 공포 및 강압)을 사용하지 못하게 해야 한다.
34. 만약 개인지도의 교육비가 올랐거나 교육의 질이 떨어졌거나 혹은 특별혜택의 결과로서 어떤 식으로든 개인지도에 제한이 생기는 경우, 회원들은 전체 교육기간 또는 교육기간의 일부를 무료나 할인된 가격으로 표시할 수 없다.
35. 회원들은 모든 직원들에게 본 협회의 행동규정을 숙지시켜야 한다.

서면 개인지도 동의 또는 계약(동의서나 계약서가 있는 경우)  
**(Written Tutoring Agreements or Contracts-where they exist)**

36. 회원들은 개인지도 동의서에 다음사항을 반드시 기입해야 한다.
- (a)관련 당사자들의 주소와 이름 - 호주 회사 번호(ACN-Australian Company Number)와 호주 사업자 번호(ABN-Australian Business Number) 포함
  - (b)회원과 고객의 권리와 책임에 대한 분명하고 명확한 설명
  - (c)다음의 기타비용(해당사항이 있는 경우)을 포함한 총교육비 공개
    - 가입비, 신청비 또는 기타 선불비용
    - 개인지도의 수업시간당 교육비
    - 지급금액, 지급 빈도 그리고 동의서에 적용되는 최소 등록학기
    - 교육 프로그램을 위한 총교육비
    - 개인지도 동의서에 근거한 기타 추가 비용
    - 개인지도 취소비용여부와 그러한 비용이 부과될 수 있는 조건의 명시
37. 회원들은 예비고객에게는 서명하지 않은 상태의 개인지도 동의서 사본을 (요청시), 등록할 경우에는 서명이 된 동의서의 사본을 제공해야 한다.

## 환불(Refunds)

38. 고객은 어떤 이유로든 개인지도를 중단할 권리를 가지고 있다.
39. 모든 ATA회원들은 서면으로된 환불정책을 가지고 있어야 하며 고객에게 고지해야 한다.
40. 회원들의 환불정책은 연방정부나 주정부의 관련 법률과 모순되지 않아야 한다.
41. 회원들은 어떤 경우에도 “환불 불가”라는 문구를 전시할 수 없다. 상거래법(Trade Practices Act 1974)이 정한 법정 조건을 위반한 경우, 소비자들은 환불을 요구할 권리를 가지고 있다. 이런 법정 조건에는 적합한 배려와 기술을 바탕으로 한 상거래, 광고되었거나 약속된 수준의 서비스를 제공하는 것 등이 포함된다.

## 비밀보장(Confidentiality)

42. 모든 회원은 국립 사생활 보호 원칙(National Privacy Principles)을 고수함으로써 사생활보호법(Privacy Act 1988)을 준수해야 한다.
43. 고객이 요청할 경우, 고객 화일에 들어있는 모든 정보 (평가, 출석, 행동관찰, 교육비 납부현황, 보고서, 개인정보)를 고객에게 공개해야 한다.

## 불만해결 절차(Complaints Resolution Procedure)

44. 회원들은 고객이 제기한 불만을 공정하고 신속하게 해결하기 위해 최대한의 노력을 기울여야 한다.
45. 고객이 회원에게 구두로 불만을 제기한 경우, 그 불만을 접수한 사람은 다음의 절차를 따라야 한다.
  - (a) 자신의 신분을 밝히고, 고객의 불평에 귀기울이며 자세한 사항을 기록하고 불만고객이 원하는 것이 무엇인지 결정한다.
  - (b) 접수한 내용이 맞는지 고객에게 확인한다.
  - (c) 불만 해결 절차에 대해 설명하고 다른 해결조치나 방법에 대해서도 조언한다.

- (d)가능하면 즉시 불만을 해결하고, 그렇지 못할 경우 주어진 시간 내에 불만을 해결하기 위해 노력한다.
- (e)고객에게 불만처리과정에 대해 고지한다. 예를 들면, 회원이 문제를 해결하기 위해 취한 조치에 따른 결과에 대해 고객에게 피드백을 제공한다.
46. 고객이 서면으로 불만을 제기한 경우, 회원은 다음과 같이 대처해야 한다.
- (a)불만을 접수한 날로부터 10일 이내에 회원이 문제를 해결하기 위해 취한 조치에 관해 서면으로 고객에게 피드백을 제공한다.
- (b)만약 불만접수 10일 이내로 문제해결이 불가능한 경우, 접수일로부터 7일 이내에 서면으로 불만접수 사실을 고지하고, 회원이 문제 해결을 위해 취할 조치의 결과에 대해 피드백을 제공할 수 있는 시기를 구체적으로 명시한다.
47. 회원들은모든 직원들에게 해당 기관의 불만해결 정책을 숙지시켜야 한다.
48. 불만사항이 회원과 고객 선에서 해결되지 못할 경우, 회원은 고객이 해당 불만사항을 ATA에 의뢰할 수 있는 권리가 있음을 고지해야 한다. 당사자 모두 ATA에 불만을 의뢰할 수 있다.
49. 불만을 ATA에 의뢰할 경우, 호주 튜터링 협회 위원회는 의뢰 접수 후 가능한 빨리 불만사항을 심리한 후 행동 규정 관리 위원회(CAC)를 통해 서면으로 당사자들에게 결정사항을 고지할 것이다.
50. ATA가 회원이 행동규정을 위반한 것으로 결정할 경우, ATA는 본 협회의 정관에 따라 해당 회원에게 제재를 적용할 것이다.

### **Part 3 – 관리(Administration)**

51. 본 행동규정은 ATA (Ltd)가 관리한다. ATA위원회가 위원회의 위원 2명 이상을 포함한 행동규정 관리 위원회(Code Administration Committee-CAC)를 임명한다.

#### **행동규정의 장려(Promotion of the Code)**

52. 본 행동규정을 장려하는 것은 ATA의 책임이다.
53. 본 행동규정은 ATA의 웹사이트에 포함되어야 한다.

## 제재(Sanctions)

54. 행동규정의 위반사실이 밝혀진 경우, ATA는 관련 회원에게 다음과 같은 요구를 포함한 시정조치를 내릴 수 있다.

- (a) 해당 광고의 정정 및 회수
- (b) 문제의 광고를 정정하는 광고의 배치
- (c) 관련 고객들에게 광고 내용을 정정하는 우편물 보내기
- (d) 광고수단으로 쓰여진 인쇄물이나 문방구류의 정정 및 회수
- (e) 행동규정의 기준에 어긋나는 프로그램이나 교육자료의 회수

55. ATA는 본 협회의 행동규정을 준수하지 않는 회원에 대해 임의로 경고나 견책 조치를 취할 수 있다.

56. 만약 ATA의 지시대로 주어진 시간 내에 시정조치를 취하지 않을 경우, 그 회원의 회원자격은 특정 기간동안 정지될 수 있으며, 그 이후에도 시정조치를 취하지 않을 경우에는 협회로부터 제명을 당할 수도 있다.

57. ATA로부터 제명을 당한 회원은 광고를 위해 회원자격을 계속 사용할 수 없으며, ATA를 인용한 모든 인쇄물이나 문방구류의 사용을 즉각 중단해야 한다.