

# Оценка удовлетворенности высшим образованием среди студентов специальности «Фармация»

О.М. Хубиев<sup>id</sup>

РУДН, Москва, Российская Федерация

## АННОТАЦИЯ

**Введение:** Удовлетворенность студентов высшим образованием является важным показателем качества образовательного процесса и оказывает влияние на их академическую успеваемость, мотивацию и общую удовлетворенность жизнью. Специальность «Фармация» требует от студентов высокой концентрации, серьезного подхода к обучению и глубокого усвоения материала, что делает оценку удовлетворенности студентов этой специальности особенно актуальной. В данной статье рассматривается вопрос оценки удовлетворенности студентов высшим образованием на примере студентов специальности «Фармация» в Российском университете дружбы народов.

**Целью** данной статьи является проведение оценки уровня удовлетворенности высшим образованием среди студентов, обучающихся на специальности «Фармация». Исследование направлено на выявление факторов, влияющих на уровень удовлетворенности, а также на определение степени влияния различных аспектов учебного процесса на общую удовлетворенность студентов.

**Материалы и методы:** В исследовании приняли участие 104 студента с 1 по 5 курсы специальности «Фармация». Средний возраст опрошенных составил 20,6 лет. Для оценки удовлетворенности студентов использовался смешанный метод, включающий как количественные, так и качественные подходы. В ходе исследования применялся набор утверждений, на основе которых студенты оценивали различные аспекты учебного процесса, такие как условия обучения на факультете, качество учебных программ, отношение преподавателей и доступность учебных материалов. Данные были собраны с помощью анкетирования и последующего анализа результатов.

**Результаты:** Результаты исследования продемонстрировали, что уровень удовлетворенности студентов значительно варьируется в зависимости от курса обучения и конкретных условий на факультете. Наиболее высокую удовлетворенность продемонстрировали студенты младших курсов, в то время как студенты старших курсов выразили большее недовольство учебными программами и условиями на факультете. Существенные различия были выявлены также в восприятии отношения преподавателей и доступности учебных материалов, что указывает на необходимость пересмотра и улучшения некоторых аспектов образовательного процесса.

**Выводы:** Исследование подтвердило наличие значительных различий в уровне удовлетворенности высшим образованием среди студентов специальности «Фармация». Основными факторами, влияющими на удовлетворенность, являются качество учебных программ, условия на факультете и отношение преподавательского состава. Для повышения уровня удовлетворенности студентов рекомендуется проведение регулярных опросов и внедрение улучшений в учебный процесс с учетом их отзывов.

---

**Для цитирования:**  
Хубиев, О.М. (2024). Оценка удовлетворенности высшим образованием среди студентов специальности «Фармация». *Журнал работы и карьера*, 3(2), 10-17. <https://doi.org/10.56414/jeac.2024.2.73>

**Корреспонденция:**  
Омар Муслимович Хубиев  
1142220138@pfur.ru

**Заявление о доступности данных:** данные текущего исследования доступны по запросу у корреспондирующего автора.

**Поступила:** 25.04.2024  
**Поступила после рецензирования:** 02.06.2024  
**Принята к публикации:** 07.06.2024

© Хубиев О.М., 2024

**Конфликт интересов:**  
авторы сообщают об отсутствии конфликта интересов.



## КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

удовлетворенность студентов; высшее образование; студенты фармацевтического факультета; качество образования; академическая успеваемость; смешанный метод; учебные программы; условия на факультете; отзывы студентов

# Assessment of Student Satisfaction with Higher Education among Pharmacy Students

Omar M. Khubiev<sup>✉</sup>

RUDN University, Moscow, Russian Federation

## ABSTRACT

**Introduction:** Student satisfaction with higher education is a critical indicator of the quality of the educational process and significantly impacts their academic performance, motivation, and overall life satisfaction. The Pharmacy program requires students to maintain a high level of concentration, a serious approach to studies, and deep mastery of the material, making the evaluation of student satisfaction in this field particularly relevant. This article examines the issue of assessing student satisfaction with higher education among Pharmacy students at the Peoples' Friendship University of Russia.

**The purpose** of this article is to assess the level of satisfaction with higher education among students enrolled in the Pharmacy program. The study aims to identify factors influencing the level of satisfaction and to determine the extent to which various aspects of the educational process affect overall student satisfaction.

**Materials and Methods:** The study involved 104 students from the 1<sup>st</sup> to 5<sup>th</sup> years of the Pharmacy program. The average age of the respondents was 20.6 years. A mixed-method approach, including both quantitative and qualitative methods, was used to assess student satisfaction. A set of statements was employed in the study, through which students evaluated various aspects of the educational process, such as the conditions at the faculty, the quality of the academic programs, the attitudes of the faculty members, and the accessibility of educational materials. Data were collected through a survey and subsequently analyzed.

**Results:** The results of the study demonstrated that the level of student satisfaction varies significantly depending on the year of study and specific conditions at the faculty. The highest level of satisfaction was observed among junior students, while senior students expressed greater dissatisfaction with the academic programs and conditions at the faculty. Significant differences were also found in students' perceptions of the faculty members' attitudes and the accessibility of educational materials, indicating a need to review and improve certain aspects of the educational process.

**Conclusion:** The study confirmed the existence of significant differences in the level of satisfaction with higher education among Pharmacy students. The main factors influencing satisfaction include the quality of academic programs, the conditions at the faculty, and the attitudes of the faculty members. To improve student satisfaction, it is recommended that regular surveys be conducted and that improvements to the educational process be implemented based on student feedback.

## KEYWORDS

student satisfaction; higher education; pharmacy students; educational quality; academic performance; mixed-method approach; academic programs; faculty conditions; student feedback

---

**For citation:**

Khubiev, O. M. (2024). Assessment of Student Satisfaction with Higher Education among Pharmacy Students. *Journal of Employment and Career*, 3(2), 10–17. <https://doi.org/10.56414/jeac.2024.2.73>

**Correspondence:**

Omar M. Khubiev  
1142220138@pfur.ru

**Data Availability Statement:**

Current study data is available upon request from the corresponding author.

**Received:** 25.04.2024

**Revised:** 02.06.2024

**Accepted:** 07.06.2024

© Khubiev, O. M., 2024

**Declaration of Competing Interest:**  
none declared.



## ВВЕДЕНИЕ

В контексте высшего образования, удовлетворенность студентов различными аспектами обучения, такими как условия, качество преподавания, социальная атмосфера и другие связанные с обучением факторы, играет ключевую роль в оценке успешности как образовательных учреждений, так и самих студентов. Это связано с тем, что высокий уровень удовлетворенности может положительно влиять на репутацию вузов, успех отдельных образовательных программ и, в конечном итоге, на академическую успеваемость студентов. В рамках нашего исследования оценки удовлетворенности высшим образованием среди студентов важно рассмотреть уже существующие исследования, которые могут служить теоретической базой для нашего анализа. Так, исследование Jereb et al. (2018) посвящено пересмотру значимости факторов, влияющих на удовлетворенность студентов, получающих высшее образование. Согласно их выводам, удовлетворенность студентов может быть также использована как индикатор эффективности образовательного учреждения. Исследования других авторов в этой области также подчеркивают важность удовлетворенности студентов для экономического благополучия образовательных учреждений, так как удовлетворенные студенты чаще рекомендуют свое учебное заведение потенциальным абитуриентам, что положительно влияет на его имидж и набор студентов (Mihanović et al., 2016; Paul & Pradhan, 2019; Senior et al., 2017).

Уровень удовлетворенности указанными факторами оказывает значительное влияние на учебные результаты студентов, в частности, корреляция между удовлетворенностью и такими показателями, как успеваемость и мотивация, была подтверждена рядом исследований (Mastoi et al., 2019; Mihanović et al., 2016; Nastasić et al., 2019; van Rooij et al., 2018). Однако следует отметить, что применение подхода, при котором студенты рассматриваются как клиенты, может иметь негативные последствия для качества образования. Если образовательные учреждения фокусируются на удовлетворении потребностей студентов в ущерб академической строгости, это может привести к снижению образовательных стандартов и подорвать усилия по обеспечению всестороннего и качественного образования (Budd, 2017; Calma & Dickson-Deane, 2020; Guilbault, 2016).

Академические аспекты образования, такие как содержание учебных программ, качество преподавания и обучения, являются одними из ключевых факторов, влияющих на удовлетворенность студентов. Термин «академические аспекты» охватывает различные образовательные факторы, которые играют важную роль в формировании удовлетворенности студентов. Эти аспекты включают оценку содержания курсов, учебных программ, а также качества преподавания и обучения.

Несмотря на значительное количество исследований, посвященных этим вопросам, недостаточно внимания было уделено тому, как эти аспекты меняются в зависимости от курса обучения.

Большое количество исследований посвящено оценке таких факторов, как воспринимаемое качество преподавания, обучение, содержание курсов и учебных программ. Например, работа Jereb et al. (2018) рассматривает удовлетворенность студентов в контексте высшего образования, а исследование Nastasić et al. (2019) сосредоточено на измерении удовлетворенности студентов в эпоху потребительского подхода к высшему образованию. Однако необходимо отметить, что динамика изменений этих показателей в зависимости от курса обучения остается малоизученной темой, что открывает перспективы для будущих исследований.

Целью данного исследования является анализ динамики показателей удовлетворенности получаемым высшим образованием среди студентов Российского университета дружбы народов. Основные исследовательские вопросы включают: (1) выявление закономерностей, которые могут способствовать адаптации высшего образования к нуждам студентов; (2) сравнение полученных данных с результатами предыдущих исследований; (3) разработку рекомендаций по улучшению образовательного процесса и уровня удовлетворенности студентов на основе выявленных тенденций и анализа динамики показателей.

## МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ

### Участники

В исследовании приняли участие 104 студента, обучающихся на 1–5 курсах специальности «Фармация» в Российском университете дружбы народов имени Патриса Лумумбы. Возраст участников колебался в диапазоне от 18 до 24 лет, средний возраст составил 20,6 лет. Среди респондентов 11,8% составили студенты мужского пола, а 88,2% – женского. Распределение по курсам выглядело следующим образом: на первом курсе обучались 11,5% участников, на втором – 29,9%, на третьем – 15,4%, на четвертом – 15,4%, и на пятом курсе – 26,9%. Всего 7,7% респондентов имели среднее специальное образование перед поступлением в вуз, остальные поступили после окончания школы. Ни один из участников не имел ранее другого высшего образования.

### Инструменты и методы

Для оценки уровня удовлетворенности студентов был использован ряд утверждений, охватывающих различные аспекты образовательного процесса, включая академические аспекты, условия обучения и общее

студенческое восприятие. За основу был взят инструмент, ранее примененный в аналогичном исследовании (Wong & Chapman, 2023). Каждый участник должен был оценить свое согласие с представленными утверждениями по шкале от 1 до 7, где 1 означало полное несогласие с утверждением, а 7 – полное согласие. Подробный список утверждений, использованных в данном исследовании, представлен в Таблице 1.

### Процедура проведения опроса

Онлайн-опрос был организован с использованием платформы Google Forms, которая предоставляет удобный веб-инструмент для заполнения анкет в режиме онлайн. Участники опроса были выбраны методом случайной выборки из общей студенческой популяции специальности «Фармация». Приглашения к участию в опросе были разосланы широкому кругу студентов, что позволило собрать мнения, представляющие широкий спектр опыта и мнений.

### Этические аспекты исследования

Участие в опросе было полностью добровольным, и на участников не оказывалось никакого давления. Все ответы предоставлялись анонимно, и личные данные не запрашивались, что гарантировало конфиденциальность и защищенность участников. Такая политика была принята для создания условий, в которых респонденты могли бы честно и открыто выразить свои мнения без опасений за конфиденциальность личной

информации. Некорректно заполненные анкеты были исключены из анализа, что способствовало повышению точности и надежности полученных данных.

### Анализ данных

Собранные данные были подвергнуты тщательному количественному анализу. Для сравнения уровня удовлетворенности студентов по различным аспектам обучения был применен дисперсионный анализ (ANOVA). Этот метод позволил выявить ключевые тенденции и закономерности в ответах респондентов, что послужило основой для последующего обсуждения результатов и формирования выводов исследования.

## РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Процесс получения высшего образования охватывает множество аспектов, которые могут существенно влиять на удовлетворенность студентов выбором специальности и университета. В рамках данного исследования результаты были систематизированы по следующим категориям: удовлетворенность академическими аспектами образования, удовлетворенность учебным учреждением, и удовлетворенность студенческой жизнью в целом.

Первый блок вопросов был посвящен оценке удовлетворенности академическими аспектами образования среди студентов 1–5 курсов. Опрос включал два ключевых вопроса, результаты которых представлены в Таблице 2.

**Таблица 1**

Утверждения для измерения уровня удовлетворенности студентов по восьми различным аспектам

Категория утверждений	Утверждение							
Академические аспекты образования	Я удовлетворен учебной программой							
	Я удовлетворен тем, как преподаются предметы							
Учебное учреждение	Я удовлетворен своим учебным учреждением							
	Я удовлетворен оборудованием кампусов							
	Я удовлетворен поддержкой студентов							
Жизнь студента в целом	Я удовлетворен собственным обучением							
	Я удовлетворен общим процессом получением образования							
	Я удовлетворен своей жизнью студента в целом							

**Таблица 2**

Результаты опроса по теме «удовлетворенность академическими аспектами образования»

Вопрос	Средняя оценка по вопросу для								Процент оценок 5 и более по вопросу
	курса 1	курса 2	курса 3	курса 4	курса 5	вопроса в целом	мужского пола	женского пола	
Я удовлетворен учебной программой	5,08	3,82	4,26	4,19	4,73	4,41	4,53	4,38	53,1
Я удовлетворен тем, как преподаются предметы	4,35	4,03	4,41	4,74	5,03	4,54	4,62	4,51	51,0

Анализ данных показал, что удовлетворенность учебной программой составляет 53,1%, что указывает на значительное соответствие содержания образовательного процесса ожиданиям и потребностям студентов. Вопрос о том, как преподаются учебные дисциплины, также получил положительные оценки, что свидетельствует о высоком качестве преподавательского состава и применяемых методах обучения.

Для оценки наличия статистически значимых различий между группами студентов был проведен дисперсионный анализ (ANOVA). Результаты анализа показали, что различия между студентами разных курсов по вопросам данного блока не являются статистически значимыми ( $F(6.39) = 2.27, p = 0.223$ ). Также не выявлено значимых различий по гендерному признаку ( $F(161.45) = 45.3, p = 0.093$ ). Внутри блока вопросов также не обнаружено существенных различий ( $F(7.71) = 0.19, p = 0.68$ ).

Следующий блок опроса был посвящен оценке удовлетворенности учебным учреждением. Опрос включал три вопроса, которые охватывали различные аспекты, связанные с инфраструктурой и поддержкой студентов. Результаты этого блока представлены в Таблице 3.

Результаты показали, что 69,7% студентов удовлетворены своим учебным учреждением, что отражает позитивное восприятие качества инфраструктуры, уровня организации учебного процесса и доступности дополнительных возможностей для развития. Удовлетворенность оборудованием кампусов оказалась еще

выше – 72,4%, что подчеркивает важность современных условий для обучения и отдыха. В то же время удовлетворенность поддержкой студентов была ниже и составила 49,0%, что может указывать на необходимость улучшения в этой области.

Дисперсионный анализ не выявил значимых различий между ответами студентов разных курсов ( $F(3.84) = 3.31, p = 0.07$ ) и гендерных групп ( $F(18.51) = 3.87, p = 0.18$ ). Однако были выявлены существенные различия между вопросами внутри данного блока ( $F(19) = 1491, p < 0.001$ ).

Последний блок вопросов касался удовлетворенности студентов своей жизнью в целом. Согласно результатам, 73,1% студентов удовлетворены своим обучением, 66,9% – общим процессом получения образования, и 49,7% – своей жизнью в целом. Эти результаты приведены в Таблице 4.

Высокий уровень удовлетворенности собственным обучением (73,1%) свидетельствует о том, что студенты в целом довольны своими академическими достижениями и ощущают себя успешными в учебном процессе. Удовлетворенность общим процессом получения образования также достаточно высока – 66,9%, что отражает позитивное восприятие образовательных услуг, предоставляемых университетом. Однако удовлетворенность жизнью студента в целом оказалась ниже – 49,7%, что может указывать на необходимость дополнительных усилий для улучшения студенческой среды и поддержки.

**Таблица 3**

Результаты опроса по теме «удовлетворенность учебным учреждением»

Вопрос	Средняя оценка по вопросу для								Процент оценок 5 и более по вопросу
	курса 1	курса 2	курса 3	курса 4	курса 5	вопроса в целом	мужского пола	женского пола	
Я удовлетворен своим учебным учреждением	5,34	4,82	4,44	5,52	5,61	5,17	5,12	5,18	69,7
Я удовлетворен оборудованием кампусов	5,04	5,29	5,11	5,26	5,27	5,19	5,19	5,20	72,4
Я удовлетворен поддержкой студентов	4,42	3,89	4,19	4,74	4,72	4,41	4,41	4,42	49,0

**Таблица 4**

Результаты опроса по блоку утверждений «Удовлетворенность жизнью студента в целом»

Вопрос	Средняя оценка по вопросу для								Процент оценок 5 и более по вопросу
	курса 1	курса 2	курса 3	курса 4	курса 5	вопроса в целом	мужского пола	женского пола	
Я удовлетворен собственным обучением	5,31	5,11	5,22	5,19	5,21	5,21	5,22	5,20	73,1
Я удовлетворен общим процессом получением образования	5,69	5,21	4,81	4,65	5,36	5,14	5,22	5,12	66,9
Я удовлетворен своей жизнью студента в целом	4,65	3,89	4,04	4,35	4,61	4,32	4,41	4,29	49,7

**Таблица 5**

Утверждения о удовлетворенности получения образования студентами в порядке увеличения среднего балла при ответе на вопрос

	Утверждение на русском языке	Утверждение на английском языке
8	Я удовлетворен своей жизнью студента (4,32)	My life as a university student in general (4,36)
7	Я удовлетворен поддержкой студентов (4,41)	Student support provided (4,49)
6	Я удовлетворен учебной программой (4,41)	Campus facilities (4,63)
5	Я удовлетворен тем, как преподаются предметы (4,54)	My overall university experience (4,69)
4	Я удовлетворен общим процессом получением образования (5,14)	My own learning (4,78)
3	Я удовлетворен своим учебным учреждением (5,17)	Institution (4,85)
2	Я удовлетворен оборудованием кампусов (5,19)	Teaching of the lecturers (4,96)
1	Я удовлетворен собственным обучением (5,21)	Program (5,12)

Дисперсионный анализ показал, что статистически значимые различия между ответами студентов разных курсов отсутствуют ( $F(3.84) = 2.61$ ,  $p = 11.5$ ), также не выявлено различий между гендерными группами ( $F(18.51) = 6.12$ ,  $p = 0.13$ ). Тем не менее, внутри данного блока вопросов были выявлены значимые различия ( $F(19) = 318.7$ ,  $p < 0.01$ ).

Для сравнения наших результатов с результатами аналогичного исследования (Wong & Chapman, 2023), утверждения были ранжированы по увеличению среднего балла. Таблица 5 демонстрирует оценки удовлетворенности студентов различными аспектами их университетского опыта, представленные по шкале от 1 до 7, с указанием как русского, так и английского эквивалентов аспектов.

Данные свидетельствуют о том, что наименьший уровень удовлетворенности был связан с общей студенческой жизнью и системой поддержки студентов, тогда как наибольшую удовлетворенность студенты выражали в отношении собственного обучения и учебной программы.

## ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

Сравнение наших результатов с данными смежного исследования (Wong & Chapman, 2023) выявило несколько ключевых закономерностей, касающихся удовлетворенности студентов жизнью и поддержкой в учебном процессе. Обе работы подчеркивают, что стресс и психологическое напряжение являются широко распространенными явлениями среди студентов, независимо от их страны проживания и типа образовательного уч-

реждения. Эти данные подтверждают выводы предыдущих исследований о том, что студенты часто сталкиваются с серьезными стрессовыми ситуациями, которые негативно сказываются на их благополучии (Wong & Chapman, 2023; Barbayannis, 2022; Alborzkouh et al., 2015).

В обоих исследованиях была отмечена значительная неудовлетворенность студентов аспектами, связанными с реализацией их жизненных планов и системой психологической поддержки. Этот результат указывает на необходимость приоритетного внимания к вопросам психического здоровья и благополучия студентов, что представляет собой глобальную проблему для учебных заведений по всему миру (Aloka et al., 2024; Tytherleigh et al., 2005; Payne, 2022).

Анализ условий обучения и образовательного процесса в рассматриваемом учебном заведении выявил значительные различия в уровне удовлетворенности студентов как учебными программами, так и условиями обучения на факультете. Эти различия могут быть обусловлены структурой академических программ и различными институциональными ресурсами, которые значительно варьируются в зависимости от конкретного университета (Wong & Chapman, 2023; Jeber et al., 2018; Lapina et al., 2016).

Для улучшения качества студенческой жизни важно учитывать различные проблемы, с которыми сталкиваются студенты, такие как финансовый стресс, социальная тревожность и недостаток времени для социальной активности. Решение этих проблем может способствовать не только повышению уровня удовлетворенности студентов, но и улучшению их академической успеваемости и общего благополучия.

## ОГРАНИЧЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Важно отметить, что результаты данного исследования имеют ограниченную применимость для других академических областей, поскольку оно было сосредоточено исключительно на студентах одной специальности. Кроме того, гендерный дисбаланс в выборке, выраженный низким процентом мужских респондентов, также ограничивает обобщаемость выводов. Наше исследование не только подтверждает выводы предыдущих работ, но и подчеркивает необходимость проведения более широких и разнообразных исследований для всестороннего понимания и устранения факторов, влияющих на удовлетворенность студентов.

## ВЫВОДЫ

Целью данного исследования было провести оценку удовлетворенности высшим образованием среди студентов, обучающихся по специальности «Фармация». В ходе исследования не было выявлено статистически значимых различий в уровне удовлетворенности различными аспектами образовательного процесса среди студентов различных курсов, а также не обнаружено различий, связанных с гендерными характеристиками

участников опроса. Тем не менее, исследование показало, что наименьший уровень удовлетворенности студенты продемонстрировали в таких аспектах, как поддержка студентов и их жизнь в университете в целом.

Результаты нашего исследования подтвердили ранее сделанные выводы о значимости данных аспектов для удовлетворенности студентов и подчеркнули необходимость дальнейших исследований в этой области. Эти исследования должны быть более масштабными и учитывать разнообразные факторы, влияющие на студенческую удовлетворенность, чтобы получить всестороннее понимание и разработать эффективные стратегии для улучшения студенческого опыта.

Учитывая выявленные проблемы и ограничения, целесообразно провести дополнительные исследования с участием студентов из разных учебных заведений, которые изучают одну и ту же дисциплину. Это позволило бы получить более полное представление о влиянии различных факторов на удовлетворенность студентов и их академический опыт. Кроме того, расширение фокуса исследований на другие аспекты студенческой жизни может дать более целостное понимание удовлетворенности студентов и выявить дополнительные факторы, влияющие на их учебный опыт.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ / REFERENCES

Alborzkouh, P., Nabati, M., Zainali, M., Abed, Y., & Shahgholy Ghahfarokhi, F. (2015). A review of the effectiveness of stress management skills training on academic vitality and psychological well-being of college students. *Journal of Medicine and Life*, 8(4), 39-44.

Aloka, P., Omare, J. M., Owuor, E. A., Okongo, C., & Owino, J. (2024). Well-being and mental health initiatives for students in universities. In P. Aloka (Ed.), *Mental Health Crisis in Higher Education* (pp. 1-13). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-2833-0.ch001>

Barbayannis, G. (2022). Academic stress and mental well-being in college students: Correlations, affected groups, and COVID-19. *Frontiers in Psychology*, 13(886344). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.886344>

Calma, A., & Dickson-Deane, C. (2020). The student as a customer and quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 34(8), 1221-1235. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2019-0093>

Guilbault, M. (2016). Students as customers in higher education: reframing the debate. *Journal of Marketing for Higher Education*, 26(2), 132-142. <https://doi.org/10.1080/08841241.2016.1245234>

Jereb, E., Jerebic, J., & Urh, M. (2018). Revising the importance of factors pertaining to student satisfaction in higher education. *Organizacija*, 51(4), 271-285. <https://doi.org/10.2478/orga-2018-0020>

Lapina, I., Roga, R., & Müürsepp, P. (2016). Quality of higher education. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 8(3), 263-278. <https://doi.org/10.1108/ijqss-04-2016-0029>

Mastoi, A., XinHai, L., & Saengkrod, W. (2019). Higher education service quality based on students' satisfaction in the People's Republic of China. *Journal of Education and Practice*, 10(6), 109-121. <https://doi.org/10.7176/JEP/10-6-15>

Mihanović, Z., Batinić, A., & Pavičić, J. (2016). The link between students' satisfaction with faculty, overall students' satisfaction with student life and student performances. *Review of Innovation and Competitiveness*, 2, 37-60. <https://doi.org/10.32728/ric.2016.21/3>

Nastasić, A., Banjević, K., & Gardašević, D. (2019). Student satisfaction as a performance indicator of higher education institutions. *Journal of Innovative Business and Management*, 11(2), 67-76. <https://doi.org/10.32015/JIBM/2019-11-2-8>

Paul, R., & Pradhan, S. (2019). Achieving student satisfaction and student loyalty in higher education: A focus on service value dimensions. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 245–268. <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.163017>

Payne, H. (2022). Teaching staff and student perceptions of staff support for student mental health: A university case study. *Education Sciences*, 12(4), 237. <https://doi.org/10.3390/educsci12040237>

Senior, C., Moores, E., & Burgess, A. P. (2017). "I Can't Get No Satisfaction": Measuring student satisfaction in the age of a consumerist higher education [Opinion]. *Frontiers in Psychology*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00980>

Tytherleigh, M.Y., Webb, C., Cooper, C.L., & Ricketts, C. (2005). Occupational stress in UK higher education institutions: A comparative study of all staff categories. *Higher Education Research & Development*, 24(1), 41–61. <https://doi.org/10.1080/0729436052000318569>

van Rooij, E.C.M., Jansen, E.P.W.A., & van de Grift, W.J.C.M. (2018). First-year university students' academic success: the importance of academic adjustment. *European Journal of Psychology of Education*, 33(4), 749–767. <https://doi.org/10.1007/s10212-017-0347-8>

Wong, W.H., & Chapman, E. (2023). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher Education*, 85(5), 957–978. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>