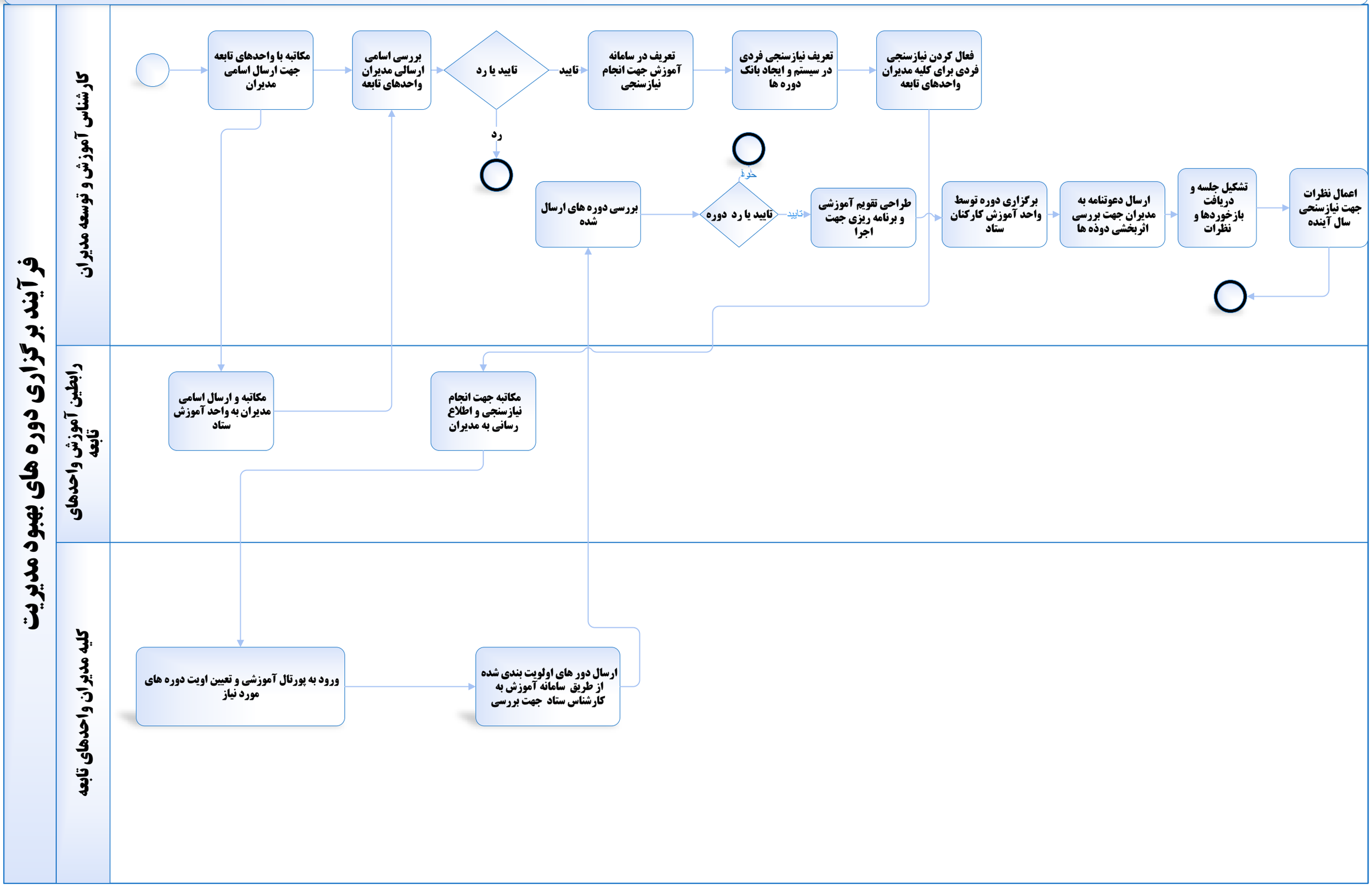فرآیند برگزاری دوره های آموزشی بهبود مدیریت