

## **APPENDIX A SECONDARY RESTAURANT SERVICE COMPETITION**

### **TABLE OF CONTENTS**

1. NON-ALCOHOLIC BEVERAGES
2. MENU COURSES AND RECIPES
3. SERVICE STANDARDS
4. STATION SETTING
5. TABLE SERVICE

This document was last updated in January 2023.

There may be a newer version available: <https://www.skillsontario.com/skills-ontario-competition#Scopes>. Please check our website to ensure you have the latest version as indicated in the last updated column.

---

## **ANNEXE A SECONDAIRE CONCOURS SERVICE DE RESTAURATION**

### **TABLE DE MATIÈRES**

1. BOISSONS SANS ALCOOL
2. SERVICES ET RECETTES DU MENU
3. NORMES DE SERVICE
4. MISE EN PLACE DU POSTE
5. SERVICE À LA TABLE

Ce document a été mis à jour en janvier 2023.

Il est possible qu'une version plus récente de la fiche descriptive soit disponible sur le site Web : <https://www.skillsontario.com/skills-ontario-competition#Scopes>. Veuillez consulter la version affichée sur notre site Web pour vous assurer que vous avez en main la plus récente version (vérifiez la colonne Plus récente mise à jour).

# APPENDIX A

## SECONDARY

### RESTAURANT SERVICE COMPETITION

#### 1. Non-Alcoholic Beverages

1. South Pacific Sipper
2. Pomegranate Mojito
3. Primavera Caesar
4. The Glitz Mocktail

##### 1.1 South Pacific Sipper

- 2 tbsp fresh blueberries
- ¼ ounce of lime juice
- 5 oz ginger beer
- Lime wheel

In a tall glass, muddle blueberries. Fill the glass with ice. Add the lime juice and ginger beer, give it a light stir. Garnish with lime wheel.

##### 1.2 Pomegranate Mojito

- 2 tsp fine sugar
- 6 mint leaves, torn
- 2 lime wedges
- 2 oz pomegranate juice
- Club soda to finish
- Lime wheel to garnish
- Fresh mint to garnish

In the bottom of a highball glass, muddle together sugar, mint and lime wedges until sugar is fully dissolved. Fill glass with ice. Add pomegranate juice and finish with soda and give a light stir. Garnish with lime wheel and a sprig of mint.

##### 1.3 Primavera Caesar

- ¼ cup peeled and chopped cucumber
- ¼ cup chopped celery
- 1 tsp prepared horseradish
- ¼ ounce of lime juice
- Dash each, Tabasco® and Worcestershire sauces
- 4 oz Clamato juice
- Pinch each salt and pepper

- Cilantro sprig and cherry tomato

To a cocktail shaker, add cucumber, celery, horseradish, lime juice, and Tabasco® and Worcestershire sauces. Muddle.

Fill shaker with ice. Shake sharply and strain into an ice-filled highball glass.

Top with clamato juice, salt and pepper. Garnish with cilantro, and cherry tomato skewered on a toothpick.

#### 1.4 The Glitz Mocktail

- 1 whole kiwi fruit, peeled and chopped
- ¼ cup diced honeydew melon
- 2 oz white cranberry juice
- ¼ oz lemon juice
- ¼ oz Simple Syrup
- Ice cubes

In a cocktail shaker, add 1 whole kiwi fruit, peeled and chopped, and ¼ cup diced honeydew melon. Muddle. Fill the shaker with ice and add 2 oz white cranberry juice, ¼ oz lemon juice and ¼ oz Simple Syrup.

Shake for 20 seconds and strain into a Martini glass rimmed with sugar and serve straight up.

## 2. Menu Courses and Recipes

### 2.1 Appetizer

Beef Carpaccio with Shaved Parmesan and Extra Virgin Olive Oil

- a. Carpaccio, parmesan shavings, arugula, sea salt prepared on toasted crostini by kitchen
- b. Competitor to drizzle olive oil tableside using service cart

### 2.2 Main

Herb Crusted Chicken with Pommes Fondant, Asparagus & Hollandaise

Meal prepared by kitchen

Competitor to serve plates at table by hand

### 2.3 Dessert

Affogato Café

Competitor to place TWO (2) small scoops of vanilla ice cream in a glass coffee mug at service station

Competitor pours 2 ounces of coffee (using beverage kit shot glass) and tops with shaved dark chocolate tableside using service cart

### 3. Service Standards

#### 3.1 Professionalism

##### 3.1.1 Uniform, Personal Presentation and Hygiene

As listed in the scope in Equipment and Materials Section

##### 3.1.2 Table Setting

As listed in the scope in Skills and Knowledge to be Tested

##### 3.1.3 Attitude

- Natural Smile
- Eye Contact
- Acknowledges Guests
- Enthusiasm
- Communication/Rapport with Guests

##### 3.1.4 Teamwork

- Cooperates with Other Competitors
- Communicates Effectively
- Shows Respect for Others

### 4. STATION SETTING

#### 4.1 Beverage Station

- Non-Alcoholic Ingredients
- Bar Kit
- Ice
- Glassware
- Coffee/Tea Set-Ups
- Coffee Machine + Kettle
- Beverage Tray
- Water Pitcher

#### 4.2 Food Preparation

- Butter Curls on Ice
- Service Spoons + Forks

- Serving Tongs (Bread)
- Knives
- Cutting Boards
- Dishes + Smallwares
- Olive Oil
- Salt +Pepper
- Condiments as Needed

#### 4.3 Cleanliness

- Table Crumber
- Cloths/Towels
- Extra Napkins
- Sanitizer Spray
- Bus Bins

### 5. TABLE SERVICE

1. Welcome Guests
2. Seat Guests
  - a. Pull Chairs Out
3. Introduce Yourself
4. Offer + Deliver Water
  - a. Glasses Lifted at Base to Pour
5. Deliver Bread + Butter
  - a. Butter Curls Prepared at Service Station
  - b. Bread + Butter Curls Served Tableside Using Service Cart
  - c. Bread Delivered to Guest Using Tongs
  - d. Butter Curls Set on Table
6. Describe Non-Alcoholic Beverages
7. Prepare + Deliver Non-Alcoholic Beverages
8. Describe ALL THREE (3) Courses + Answer Guest Questions
9. Deliver Appetizer Course on Service Cart
  - a. See Menu Courses + Recipes
10. Deliver Main Course
  - a. See Menu Courses + Recipes
11. Offer Coffee/Tea + Prepare
12. Prepare Dessert
  - a. See Menu Courses + Recipes

#### 5.1 ADDITIONAL SERVICE STANDARDS

1. Hold Glassware and Cutlery at Base
2. Serve Dishes LEFT of Guest

3. Clear Dishes RIGHT of Guest
4. Beverages Delivered on Tray
5. Dishes Delivered by Hand
6. Service Cart used Tableside
7. Dishes Delivered Accurately + Timely
8. Complete Quality Checks
9. Respond to Guest Questions
10. Table Maintenance and De-Crumbing When Needed (In-Between Courses)
11. Refill Water When Needed
12. Service Recovery – Respond to Complaint Using AAA (The Disney Institute)
  - a. <https://www.disneyinstitute.com/blog/customer-service-101-three-tips-for-empowering-speedy-service-recovery/>
  - b. Achievable: Your recovery must be realistic and able to be carried through. You are fulfilling a genuine promise to the customer; so be sure to only offer products or services that can realistically be delivered.
  - c. Accessible: Service recovery solutions must be readily obtainable. For example, if you have determined that a meal voucher is a reasonable solution for a less-than-perfect dining experience, be sure the vouchers are available to employees when needed—not just when the one person with the key to the "voucher drawer" is present.
  - d. Appropriate: In any situation when a service failure occurs, it is important to make up for the failure with a suitable or fitting resolution. Many customers will already feel a level of reassurance from knowing that the first person they encounter can actually help them, so listen closely and focus on a solution that is tailored to each customer's unique situation.
13. Thank Guests
14. Closing Duties
  - a. Clears and Cleans Table + Section

## **ANNEXE A**

### **SECONDAIRE**

### **CONCOURS SERVICE DE RESTAURATION**

#### **1. Boissons sans alcool**

1. Pacifique Sud
2. Mojito à la grenade
3. César primavera
4. Glitz (cocktail sans alcool)

##### **1.1 Pacifique Sud**

- 2 c. à soupe de bleuets frais
- ¼ once de jus de lime
- 5 onces de bière de gingembre
- 1 tranche de lime

Écraser les bleuets dans un grand verre. Remplir le verre de glaçons. Ajouter le jus de lime et la bière de gingembre, mélanger délicatement. Garnir d'une tranche de lime.

##### **1.2 Mojito à la grenade**

- 2 c. à thé de sucre fin
- 6 feuilles de menthe, déchirées
- 2 quartiers de lime
- 2 onces de jus de grenade
- Soda pour allonger
- Tranche de lime, pour la décoration
- Menthe fraîche, pour la décoration

Mettre le sucre, la menthe et les quartiers de lime dans un grand verre étroit, et les écraser jusqu'à ce que le sucre soit dissout. Remplir le verre de glaçons. Y verser le jus de grenade, puis ajouter le soda, mélanger délicatement. Décorer d'une tranche de lime et d'un brin de menthe.

##### **1.3 César primavera**

- ¼ tasse de concombre, pelé et haché
- ¼ tasse de céleri, haché
- 1 c. à thé de raifort
- ¼ once de jus de lime
- 1 goutte de sauce Tabasco® et de sauce Worcestershire

- 4 onces de cocktail Clamato
- Pincée de sel et de poivre
- Brin de coriandre et tomate cerise

Dans un mélangeur à cocktail, ajouter le concombre, le céleri, le raifort, le jus de lime et les sauces Tabasco® et Worcestershire, puis écraser.

Remplir le mélangeur à cocktail de glaçons. Secouer vivement et passer au tamis pour verser dans un grand verre étroit rempli de glaçons.

Ajouter le cocktail Clamato, le sel et le poivre. Décorer d'un brin de coriandre, et d'une tomate cerise (enfilée sur un cure-dent).

#### **1.4 Glitz (cocktail sans alcool)**

- 1 kiwi entier, pelé et haché
- ¼ tasse de melon miel en dés
- 2 onces de jus de canneberges blanches
- ¼ once de jus de citron
- ¼ once de sirop simple
- Glaçons

Dans un mélangeur à cocktail, ajouter un kiwi entier, pelé et haché, et ¼ tasse de melon miel en dés. Écraser. Remplir le mélangeur à cocktail de glaçons et ajouter 2 onces de jus de canneberges blanches, ¼ once de jus de citron et ¼ once de sirop simple.

Secouer pendant 20 secondes et passer au tamis pour verser dans un verre à martini au rebord givré de sucre.

## **2. Services et recettes du menu**

### **2.4 Hors-d'oeuvre**

Carpaccio de bœuf servi avec des copeaux de parmesan et un filet d'huile d'olive extra-vierge

- a. Carpaccio, copeaux de parmesan, roquette, sel marin sur un crostini grillé par la cuisine
- b. À la table, les concurrents doivent arroser d'un filet d'huile d'olive (chariot de service doit être utilisé)

### **2.5 Plat principal**

Poulet en croûte aux fines herbes avec fondant aux pommes, asperges et sauce hollandaise (plat préparé par la cuisine)

Les concurrents doivent faire le service des assiettes à la table

## 2.6 Dessert

### Café Affogato

Les concurrents doivent, au poste de service, déposer DEUX (2) petites boules de crème glacée à la vanille dans une tasse à café en verre puis se rendre à la table en utilisant le chariot de service et verser 2 onces de café (en utilisant le verre doseur compris dans la trousse d'accessoires de barman). Pour terminer, ils doivent décorer avec des copeaux de chocolat noir.

## 3. Normes de service

### 3.2 Professionnalisme

#### 3.2.1 Uniforme, présentation personnelle et hygiène

Tel qu'indiqué dans la section Équipement et Matériel de la fiche descriptive

#### 3.2.2 Disposition des couverts

Tel qu'indiqué dans la section Compétences et connaissances à évaluer de la fiche descriptive

#### Attitude

- Sourire
- Contact visuel
- Accueil des clients
- Enthousiasme
- Communication/rapport avec les clients

#### 3.2.3 Travail d'équipe

- Capacité à collaborer avec les autres concurrents
- Communication efficace
- Capacité à faire preuve de respect envers les autres

## 4. MISE EN PLACE DU POSTE

### 4.4 Poste de préparation des boissons

- Ingrédients pour les boissons sans alcool
- Trousse d'accessoires de barman
- Glaçons
- Verre
- Articles nécessaires pour la préparation du thé/café
- Cafetière et bouilloire
- Plateau pour les boissons
- Pichet d'eau

#### 4.5 Préparation des ingrédients

- Coquilles de beurre sur glaçons
- Cuillère et fourchette de service
- Pincettes de service (pain)
- Couteaux
- Planches à découper
- Vaisselle et petits accessoires
- Huile d'olive
- Sel et poivre
- Condiments au besoin

#### 4.6 Propreté

- Ramasse-miettes
- Chiffons/serviettes
- Serviettes supplémentaires
- Désinfectant en aérosol
- Bacs utilitaires

### 5. SERVICE À LA TABLE

1. Accueil des clients
2. Diriger les clients vers leur table
  - a. Tirer les chaises
3. Se présenter
4. Offrir et verser de l'eau
  - a. Soulever le verre par sa base pour le remplir
5. Servir le pain et le beurre
  - a. Les coquilles de beurre sont préparées au poste de service
  - b. Le pain et les coquilles de beurre sont servis à la table en utilisant le chariot de service
  - c. Le pain est servi aux clients en utilisant les pincettes de service
  - d. Les coquilles de beurre sont déposées sur la table
6. Décrire les boissons sans alcool
7. Préparer et livrer les boissons sans alcool
8. Décrire les TROIS (3) services et répondre aux questions des clients
9. Servir le hors-d'œuvre à l'aide du chariot de service
  - a. Consultez Services et recettes du menu
10. Servir le plat principal
  - a. Consultez Services et recettes du menu
11. Offrir le café/thé et préparer
12. Préparer le dessert
  - a. Consultez Services et recettes du menu

## 5.2 ADDITIONAL SERVICE STANDARDS

1. Manipuler les verres et la coutellerie par la base
2. Servir les assiettes à la GAUCHE du client
3. Desservir la table à la DROITE du client
4. Boissons servies en utilisant des plateaux
5. Assiettes servies sans plateaux
6. Chariot de service est utilisé à la table
7. Assiettes sont servies avec précision et en temps opportun
8. Compléter des inspections de la qualité
9. Répondre aux questions des clients
10. Maintenir la table propre, ramasser les miettes au besoin (entre les services)
11. Remplir les verres d'eau au besoin
12. Résolution des plaintes – Répondre aux plaintes selon la méthode AAA (Institut Disney)
  - b. <https://www.disneyinstitute.com/blog/customer-service-101-three-tips-for-empowering-speedy-service-recovery/>
  - c. Réalisable (achievable): vos engagements envers les clients doivent être réalistes et réalisables. Il ne faut promettre que ce qu'il est possible d'offrir.
  - d. Accessible : les solutions proposées pour la résolution des plaintes doivent être facilement accessibles. Par exemple, si vous croyez qu'un coupon-repas constitue une solution raisonnable pour un client dont l'expérience gastronomique ne s'est pas très bien déroulée, assurez-vous que les coupons-repas sont accessibles aux employés en tout temps (et pas seulement par la personne qui possède la clé du tiroir dans lequel sont rangés les coupons-repas est disponible).
  - e. Approprié : lorsque survient un problème lié au service, il est important de corriger la situation en offrant une solution convenable ou adéquate. Plusieurs clients se sentent rassurés lorsque la première personne à laquelle ils s'adressent est en mesure de les aider. Il est donc important d'écouter attentivement les clients et de trouver une solution qui convient à la situation unique de chaque client.
13. Remercier les clients
14. Tâches liées à la fermeture
  - a. Desservir et nettoyer la table et sa section