

APPENDIX B

POST-SECONDARY

RESTAURANT SERVICE COMPETITION

TABLE OF CONTENTS

1. ALCOHOLIC BEVERAGES
2. BEER SERVICE
3. WINE VARIETAL IDENTIFICATION
4. MENU COURSES AND RECIPES
5. SERVICE STANDARDS
6. STATION SETTING
7. 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 B

POSTSECONAIRE

CONCOURS SERVICE DE RESTAURATION

TABLE DES MATIÈRES

1. BOISSONS ALCOOLISÉES
2. SERVICE DE LA BIÈRE
3. IDENTIFICATION DES VINS
4. SERVICES ET RECETTES DU MENU
5. NORMES DE SERVICE
6. MISE EN PLACE DU POSTE
7. 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 B

POST-SECONDARY

RESTAURANT SERVICE COMPETITION

1. Alcoholic Beverages

Each competitor will be required to prepare and serve two (2) cocktails in front of and for their guests at the start of lunch service. Competitors will be required to prepare one (1) of each cocktail. They will also be required to pour two (2) glasses of beer, as well as pair a wine with each lunch course. The two cocktails will be selected on the day of the competition from the following list:

1. Citrus + Whisky Highball
2. The Old Fashioned
3. Egg White Whisky Sour
4. The Manhattan

1.2. Citrus & Whisky Highball

- 1 oz blended scotch whisky
- 2 dashes Angostura bitters
- 4 oz soda water
- 2 orange wheels such as blood orange or Cara Cara
- Thyme sprig for garnish

Add whisky and bitters to a highball glass filled with ice. Top with soda water. Stir to mix. Add orange wheels in glass. Garnish with thyme.

1.3. The Old Fashioned

- 1 sugar cube or 1/2 tsp (2 mL) sugar
- 3 dashes Angostura bitters
- 2 oz bourbon or rye whiskey
- Orange peel for garnish

Add sugar and bitters to a rocks glass. Muddle and stir until sugar is nearly dissolved. Add bourbon and stir. Fill glass with ice and gently stir until chilled. Express oil of orange peel over glass before dropping in.

1.4. Egg White Whiskey Sour

- 2 ounces whiskey (rye or bourbon)
- $\frac{3}{4}$ ounces of fresh lemon juice
- $\frac{1}{2}$ ounces of simple syrup
- 1 large egg
- Dashes of Angostura bitters

Add the whiskey, lemon juice, and simple syrup to a cocktail shaker, then separate the egg and only add the egg white. Shake for 60 seconds without ice.

Add ice to the shaker and shake again for 30 seconds. Strain into a cocktail glass and drop the bitters on the top.

1.5. The Manhattan

- 2 oz bourbon or rye whisky
- 1 oz sweet vermouth
- 2 dashes Angostura bitters
- Luxardo Italian cherries for garnish

Add bourbon, vermouth and bitters to a mixing glass filled with ice. Stir until well-chilled. Strain into a chilled coupe or serving glass. Garnish with cherries.

2. Beer Service

Each competitor will be required to open, pour and serve two (2) beers in front of and for their guests at the start of lunch service.

3. Wine Varietal Identification

Each competitor will be briefed on EIGHT (8) varietals the morning of the competition. At this time, competitors are welcome to take notes on the wines. Later in the day, the competitor will attempt to correctly identify all EIGHT (8) of the wines from the morning briefing session using sight, smell, and taste. Notes are not permitted at this time.

The competitor will also attempt to pair THREE (3) separate wines with THREE (3) of the lunch courses.

4. Menu Courses and Recipes

4.1. Amuse Bouche

Irish Whiskey Cured Arctic Char, Shallot Jam, Toasted Sour Dough
Prepared by Kitchen.
Competitor to serve at table by hand.

4.2. Soup

Mushroom Forestier with Chantrelle Dumplings.
Kitchen to prepare soup base.
Competitor to ladle liquid from soup tureen tableside using service cart.

4.3. Appetizer

Beef Carpaccio with Shaved Parmesan and Extra Virgin Olive Oil
Carpaccio, parmesan shavings, arugula, sea salt prepared on toasted crostini by kitchen
Competitor to drizzle olive oil tableside using service cart.

4.4. Main

Herb Crusted Chicken with Pommes Fondant, Asparagus & Hollandaise.
Meal prepared by kitchen.
Chicken/Protein placed on plate by kitchen.
Competitor to French serve pommes fondant and asparagus with serving fork and spoon
tableside using service cart.
Competitor to offer and drizzle hollandaise for asparagus.
Competitor to serve plates at table by hand.

4.5. Dessert

Tarte with Flambe of Fruits
Tart prepared by kitchen
In a sautee pan on burner, medium heat melt butter
Add fruits and sweat, add sugar, increase heat when fruits soften
Add brandy, increase heat and flambee. Reduce to syrup and mount with butter
Serve with syrup /juices and a dollop of sweetened whipped cream.

5. Service Standards

5.1. Professionalism

5.1.1. Uniform, Personal Presentation and Hygiene

As listed in the scope in Equipment and Materials Section

5.1.2. Table Setting

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

5.1.3. Attitude

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

5.1.4. Teamwork

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

6. STATION SETTING

6.1. Beverage Station

Beverage Recipe Ingredients

- Beer
- Wine
- Bar Kit
- Ice
- Glassware
- Coffee/Tea Set-Ups
- Coffee Machine + Kettle
- Beverage Tray
- Water Pitcher

6.2. Food Preparation

- Butter Curls on Ice
- Service Spoons + Forks
- Serving Tongs (Bread)
- Knives
- Cutting Boards
- Dishes + Smallwares
- Olive Oil
- Salt +Pepper
- Condiments as Needed

6.3. Cleanliness

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

7. TABLE SERVICE

1. Welcome Guests
2. Seat Guests
 - a. Pull Chairs Out
3. Introduce Yourself
4. Amuse Bouche Service
 - a. See Menu Courses and Recipes
5. Offer and deliver water
 - a. Glasses Lifted at Base to Pour
6. 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
7. Describe Cocktails and Beer Being Served
8. Prepare and Deliver Cocktails and Beer
9. Describe ALL FOUR (4) Courses and Answer Guest Questions
10. Deliver Soup Course on Service Cart
 - a. See Menu Courses and Recipes
11. Deliver Appetizer Course on Service Cart
 - a. See Menu Courses and Recipes
12. Deliver Wine Pairing for Appetizer
 - a. Wine #1 to be Selected from Original 8 Varietals Provided
13. Deliver Main Course
 - a. See Menu Courses and Recipes
14. Deliver Wine Pairing for Main Course
 - a. Wine #2 to be Selected from Original 8 Varietals Provided
15. Offer Coffee/Tea and Prepare
16. Prepare Dessert
 - a. See Menu Courses and Recipes
17. Deliver Wine Pairing for Dessert Course
 - a. Wine #3 to be Selected from Original 8 Varietals Provided

7.1. 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 B

POSTSECONAIRE

CONCOURS SERVICE DE RESTAURATION

1. Boissons alcoolisées

Les concurrents devront préparer et servir deux (2) cocktails devant et pour leurs clients au début du service du dîner. Les concurrents devront préparer une (1) portion de chacun des cocktails. Ils devront également verser deux (2) verres de bière, et procéder à un accord mets et vin pour chaque service du dîner. Les deux cocktails à préparer seront révélés le jour du concours et seront tirés de la liste suivante :

1. Cocktail allongé whisky et agrumes
2. Old Fashioned
3. Whisky Sour avec blanc d'œuf
4. Manhattan

1.2. Cocktail allongé whisky et agrumes

- 1 once de mélange scotch-whisky
- 2 traits d'Angostura amer
- 4 onces de soda
- 2 rondelles d'orange sanguine ou Cara Cara
- Brin de thym pour décorer

Dans un grand verre rempli de glaçons, verser le whisky et l'Angostura. Rallonger avec du soda. Bien remuer. Ajouter les rondelles d'orange. Décorer d'un brin de thym.

1.3. Old Fashioned

- 1 carré de sucre ou 1/2 c. à thé (2 ml) de sucre
- 3 traits d'Angostura amer
- 2 onces de bourbon ou de whisky de seigle
- 1 lanière de zeste d'orange pour décorer

Dans un verre à whisky refroidi, ajouter le carré de sucre et l'Angostura. Écraser et remuer jusqu'à ce que le sucre soit presque dissout. Ajouter le bourbon et remuer. Remplir le verre de glaçons et remuer. Extraire l'huile de la lanière du zeste d'orange au-dessus du verre avant de la déposer dans le verre.

1.4. Whiskey Sour avec blanc d'œuf

- 2 onces de whisky (seigle ou bourbon)
- $\frac{3}{4}$ once de jus de citron frais
- $\frac{1}{2}$ once de sirop simple
- 1 gros œuf
- Traits d'Angostura amer

Dans un mélangeur à cocktail, ajouter le whisky, le jus de citron, et le sirop simple, puis ajouter le blanc d'œuf seulement. Remuer pendant 60 secondes sans glaçons.

Ajouter les glaçons au mélangeur à cocktail et remuer vigoureusement pendant 30 secondes. Passer au tamis pour verser dans un verre à cocktail et ajouter les traits d'amer.

1.5. Manhattan

- 2 onces de bourbon ou whisky de seigle
- 1 once de Vermouth doux
- 2 traits d'Angostura amer
- Cerises italiennes Luxardo, pour décorer

Dans un verre à mélanger rempli de glaçons, verser le bourbon, le vermouth et les traits d'Angostura et remuer. Verser dans un verre à vin ou à cocktail. Garnir de cerises.

2. Service de la bière

Les concurrents devront ouvrir, verser et servir deux (2) bières devant et pour leurs clients au début du service du dîner.

3. Identification des vins

Les concurrents seront informés de huit (8) variétés au cours de l'avant-midi du concours. Les concurrents sont invités à prendre des notes sur les vins à ce moment. Plus tard le même jour, les concurrents tenteront d'identifier correctement les huit (8) vins présentés lors de l'exposé de l'avant-midi en se servant de leurs sens (vue, odorat et goût). Les concurrents n'auront pas droit à leurs notes pour ce volet du concours.

Les concurrents tenteront également de réaliser un accord mets et vin en sélectionnant un vin pour chacun des TROIS (3) services du dîner.

4. Services et recettes du menu

4.1. Amuse-bouche

Omble chevalier saumuré au whiskey irlandais, confitures d'échalotes, pain au levain grillé

Préparé par la cuisine.

Les concurrents doivent faire le service à la table.

4.2 Soupe

Mélange forestier de champignons avec dumplings aux chanterelles.

La cuisine préparera la base de la soupe.

Les concurrents devront verser la soupe à la louche à partir de la soupière à la table en utilisant le chariot de service.

4.3. Hors-d'œuvre

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)

4.4. Plat principal

Poulet en croûte aux fines herbes avec fondant aux pommes, asperges et sauce hollandaise (plat préparé par la cuisine – le poulet est déposé sur l'assiette par la cuisine)

Les concurrents devront faire le service des assiettes à la table

À la table, les concurrents devront effectuer le service à la française du fondant aux pommes et des asperges en utilisant le chariot de service

Les concurrents devront offrir et verser la sauce hollandaise sur les asperges

4.5. Dessert

Tarte avec flambé aux fruits (tarte préparée par la cuisine)

Les concurrents doivent :

Faire fondre le beurre à feu moyen dans un plat à sauter sur un brûleur

Ajouter les fruits et suer, ajouter le sucre, augmenter le feu lorsque les fruits ramollissent

Ajouter le brandy, augmenter le feu et flamber

Réduire jusqu'à l'obtention d'un sirop et monter au beurre

Servir avec le sirop/jus et garnir d'une cuillerée de crème fouettée sucrée

5. Normes de service

5.1. Professionnalisme

5.1.1. Uniforme, présentation personnelle et hygiène

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

5.1.2. Disposition des couverts

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

5.1.3. Attitude

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

5.1.4. Travail d'équipe

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

6. MISE EN PLACE DU POSTE

6.1. Poste de préparation des boissons

Ingrédients pour les boissons

- Bière
- Vin
- 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

6.2. Préparation des ingrédients

- Coquilles de beurre sur glaçons
- Cuillère et fourchette de service
- Pincés de service (pain)
- Couteaux
- Planches à découper
- Vaisselle et petits accessoires

- Huile d'olive
- Sel et poivre
- Condiments au besoin

6.3. Propreté

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

7. SERVICE À LA TABLE

1. Accueil des clients
2. Diriger les clients vers leur table
 - a. Tirer les chaises
3. Se présenter
4. Servir de l'amuse-bouche
 - a. Consultez la section Service et recettes du menu
5. Offrir et verser de l'eau
 - a. Soulever le verre par sa base pour le remplir
6. 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 pinces de service
 - d. Les coquilles de beurre sont déposées sur la table
7. Décrire les cocktails et la bière servis
8. Préparer et servir les cocktails et la bière
9. Décrire les QUATRE (4) services et répondre aux questions des clients
10. Servir la soupe en utilisant le chariot de service
 - a. Consultez la section Service et recettes du menu
11. Servir le hors-d'œuvre en utilisant le chariot de service
 - a. Consultez la section Service et recettes du menu
12. Servir le vin qui accompagne le hors-d'œuvre
 - a. Le premier vin sera sélectionné à partir des 8 variétés présentées initialement
13. Servir le plat principal
 - a. Consultez la section Service et recettes du menu
14. Servir le vin qui accompagne le plat principal
 - a. Le deuxième vin sera sélectionné à partir des 8 variétés présentées initialement
15. Offrir et préparer le café/thé
16. Préparer le dessert
 - a. Consultez la section Service et recettes du menu

17. Servir le vin qui accompagne le service du dessert
 - a. Le troisième vin sera sélectionné à partir des 8 variétés présentées initialement

7.1. NORMES DE SERVICE ADDITIONNELLES

1. Manipuler les verres et la cutellerie 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)
 - a. <https://www.disneyinstitute.com/blog/customer-service-101-three-tips-for-empowering-speedy-service-recovery/>
 - b. Réalisable (*achievable*): vos engagements envers les clients doivent être réalistes et réalisables. Il ne faut promettre que ce qu'il est possible d'offrir.
 - c. 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).
 - d. 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