

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
6. ADDITIONAL SERVICE STANDARDS

This document was last updated in January 2024.

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
6. NORMES DE SERVICE ADDITIONNELLES

Ce document a été mis à jour en janvier 2024.

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).

1. NON-ALCOHOLIC BEVERAGES

Each competitor will be required to prepare and serve FOUR (4) non-alcoholic beverages in front of and for their guests at the start of lunch service. Competitors will be required to prepare TWO (2) of each non-alcoholic beverage. The two non-alcoholic beverages will be selected on the day of competition from the following list:

1. Spiced Minty Mango
2. Mint Berry Smash
3. Paloma Mocktail
4. Sparkling Sangria

1.1 1. Spiced Minty Mango

- 1 tbsp Fresh Mint Leaves
- 6 oz Mango Juice
- 2 oz Ginger Beer
- Mint Sprig

In a tall Collins glass, muddle mint leaves. Fill the glass with ice. Add the mango juice and ginger beer, then give it a light stir. Garnish with mint sprig.

1.2 Mint Berry Splash

- 5 Blueberries
- 5 Raspberries
- 1 tbsp Fresh Mint Leaves
- 1 tbsp Honey
- 6 oz Lime Juice
- 2 Oz Soda Water
- Mint Sprig

In a tall glass, muddle together blueberries, raspberries and mint. Fill glass with ice. Add lime juice and honey. Shake well and strain over tall Collins glass with fresh ice. Top with soda water and garnish with fresh mint sprig.

1.3 Paloma Mocktail

- 4 oz Grapefruit Juice
- 2 oz Lime Juice
- 2 oz Soda Water
- 1 oz Agave Syrup
- Grapefruit Wedge

Add the grapefruit juice, lime juice and agave syrup to a cocktail shaker filled with ice. Shake well for 10 seconds. Strain into a cocktail glass filled with fresh ice. Top with soda water and garnish with a grapefruit wedge.

1.4 Sparkling Sangria

- 3 oz Cranberry Juice
- 3 oz Orange Juice
- 1 oz Lemon Juice
- 1 oz Sparkling Water
- 2 Lemon Slices
- 2 Lime Slices
- 2 Orange Slices
- 3-4 Cranberries

Place lemon, lime and orange slices in the bottom of a cocktail glass then cover with fresh ice. Add the cranberry, orange and lemon juice to a cocktail shaker filled with ice. Shake well for 10 seconds. Strain over cocktail glass filled with fruit and ice. Top with sparkling water and garnish with cranberries.

2. MENU COURSES AND RECIPES

2.1 Tapas – Assorted Tapas Provided by Congress Centre

- a) Competitor will be briefed on Tapas selection during morning set-up and will be expected to describe the selection to guests
- b) Meal prepared by kitchen
- c) Competitor to serve plates at table by hand

2.2 Soup - Gazpacho

- a) Gazpacho prepared by kitchen
- b) Competitor to drizzle olive oil and spoon garlic croutons tableside

2.3 Main - Spanish Paella

- a) Meal prepared by kitchen and provided to competitor in large serving dish
- b) Competitor to spoon paella on to guests' plates tableside

2.4 Dessert - Churros with Dolce de Leche and Cream

- a) Dessert prepared by kitchen
- b) Competitor to serve plates at table by hand
- c) Competitor to drizzle dulce de leche and spoon cream over the churros tableside. 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

- Service Spoons + Forks
- Knives
- Cutting Boards
- Dishes + Smallwares
- 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 and describe Tapas
6. Describe Non-Alcoholic Beverages
7. Prepare + Deliver Non-Alcoholic Beverages tableside
8. Describe main course + Answer Guest Questions
9. Deliver Main Course
 - a. See Menu Courses + Recipes
10. Offer Coffee/Tea + Prepare
11. Prepare Dessert
 - a. See Menu Courses + Recipes

6. 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 or station 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

Les concurrents devront préparer et servir QUATRE (4) cocktails sans alcool devant et pour leurs clients au début du service du dîner. Les concurrents devront préparer DEUX (2) portions de chaque cocktail sans alcool. Ces boissons seront sélectionnées le jour du concours à partir de la liste suivante :

1. Mangue épicée à la menthe
2. Tourbillon de menthe et baies
3. Cocktail Paloma sans alcool
4. Sangria pétillant

1.1 1. Mangue épicée à la menthe

- 1 c. à table de feuilles de menthe fraîche
- 6 oz de jus de mangue
- 2 oz de bière de gingembre
- Brindille de menthe

Dans un grand verre Collins, écraser les feuilles de menthe. Remplir le verre de glaçons. Ajouter le jus de mangue et la bière de gingembre, puis remuer légèrement. Garnir d'une brindille de menthe.

6.2 Tourbillon de menthe et baies

- 5 bleuets
- 5 framboises
- 1 c. à table de feuilles de menthe fraîche
- 1 c. à table de miel
- 6 onces de jus de lime
- 2 onces de soda
- Brindille de menthe

Dans un grand verre, écraser les bleuets, les framboises et la menthe. Remplir le verre de glaçons. Ajouter le jus de lime et le miel. Secouer vivement et passer au tamis pour verser dans un grand verre Collins rempli de glaçons. Allonger avec le soda et garnir d'une brindille de menthe fraîche.

6.3 Cocktail Paloma sans alcool

- 4 onces de jus de pamplemousse
- 2 onces de jus de lime
- 2 onces de soda
- 1 once de sirop d'agave
- Quartier de pamplemousse

Verser le jus de pamplemousse, le jus de lime et le sirop d'agave dans un mélangeur à cocktail rempli de glaçons. Secouer vivement pendant 10 secondes et passer au tamis pour verser dans un verre à cocktail rempli de glaçons. Allonger avec le soda et garnir d'un quartier de pamplemousse.

6.4 Sangria pétillant

- 3 onces de jus de canneberge
- 3 onces de jus d'orange
- 1 once de jus de citron
- 1 once d'eau pétillante
- 2 tranches de citron
- 2 tranches de lime
- 2 tranches d'orange
- 3 à 4 canneberges

Mettre les tranches de citron, de lime et d'orange au fond d'un verre à cocktail, puis couvrir de glaçons. Verser les jus de canneberge, d'orange et de citron dans un mélangeur à cocktail rempli de glaçons. Secouer vivement pendant 10 secondes et passer au tamis pour verser dans un verre à cocktail rempli de fruits et de glaçons. Allonger avec de l'eau pétillante et garnir de canneberges.

7. SERVICES ET RECETTES DU MENU

2.5 Tapas –Tapas assorties fournies par le Centre des congrès

- a) Les concurrents recevront de l'information sur la sélection de tapas au moment de la mise en place en avant-midi et devront décrire la sélection aux clients
- b) Le repas est préparé par la cuisine
- c) Les concurrents doivent faire le service des assiettes à la table

2.6 Soupe - gaspacho

- c) La gazpacho est préparée par la cuisine
- d) À la table, les concurrents doivent arroser d'un filet d'olive et déposer les croûtons à l'ail à l'aide d'une cuillère

2.7 Plat principal - Paella espagnole

- a) Le repas est préparé par la cuisine et remis aux concurrents dans un grand plat de service
- b) À la table, les concurrents doivent effectuer le service à la cuillère de la paella dans les assiettes des clients

2.8 Dessert - Churros avec dulce de leche et crème

- a) Le dessert est préparé par la cuisine
- b) Les concurrents doivent faire le service des assiettes à la table
- c) À la table, les concurrents doivent ajouter un filet de dulce de leche et déposer la crème sur les churros à l'aide d'une cuillère. Les concurrents doivent se rendre à la table en utilisant le chariot de service, et verser deux onces de café (en utilisant le doseur compris dans la trousse d'accessoires de barman). Pour terminer, ils doivent décorer avec des copeaux de chocolat noir

3. NORMES DE SERVICE

3.1 Professionnalisme

3.1.1 Uniforme, présentation personnelle et hygiène

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

3.1.2 Disposition des couverts

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

3.1.3 Attitude

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

3.1.4 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

4.1 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

4.2 Préparation des ingrédients

- Cuillère et fourchette de service
- Couteaux
- Planches à découper
- Vaisselle et petits accessoires
- Sel et poivre
- Condiments au besoin

4.3 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 et décrire les tapas
6. Décrire les boissons sans alcool
7. Préparer à la table et servir les boissons sans alcool
8. Décrire le plat principal et répondre aux questions des clients

9. Servir le plat principal
 - a. Consultez Services et recettes du menu
10. Offrir le café/thé et préparer
11. Préparer le dessert
 - a. Consultez Services et recettes du menu

6. **NORMES DE SERVICE ADDITIONNELLES**

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 ou station 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 : 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

Canada 

EMPLOYMENT
ONTARIO EMPLOI
ONTARIO

Ontario 

This Employment Ontario program is funded in part by the Government of Canada and the Government of Ontario.

Ce programme Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario.