

## **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

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

Il est possible qu'une version plus récente de la fiche descriptive soit disponible sur le site Web : <https://www.skillsontario.com/olympiades-de-competences-ontario?na=302#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 (2) non-alcoholic beverages will be selected on the day of competition from the following list:

1. Non-Alcoholic Caesar
2. Canadian Apple Cider Mule
3. True North Iced Tea
4. Maple Cherry Spritzer

### 1.1 1. Non-Alcoholic Caesar

- 6 oz Clamato Juice
- 2 Dashes Hot Sauce
- 2 Dashes Worcestershire Sauce
- Rim: Celery Salt
- Garnish: Celery Stalk and Lime Wedge

Rim a tall glass with lime juice and celery salt. Fill the glass with ice and add Clamato juice, hot sauce, and Worcestershire sauce. Stir gently and garnish with celery stalk and lime wedge.

### 1.2 Canadian Apple Cider Mule

- 4 oz Sparkling Apple Cider
- 1 oz Fresh Lime Juice
- 2 oz Ginger Beer (Non-Alcoholic)
- Garnish: Apple Slice and Cinnamon Stick

In a rocks glass, combine cider, lime juice, and ginger beer over ice. Stir and garnish.

### 1.3 True North Iced Tea

- 3 oz brewed iced tea
- 2 oz apple juice
- 1 oz maple syrup
- Garnish: Apple Slice and Cinnamon Stick

### 1.4 Maple Cherry Spritzer

- 2 oz cherry juice
- 1 oz maple syrup
- 3 oz soda water
- Garnish: 2-3 Cherries

Combine cherry juice and maple syrup in a shaker with ice. Shake well, pour into a rocks glass, and top with soda water. Garnish with cherries.

## 2. MENU COURSES AND RECIPES

### 2.1. Amuse Bouche

- a. Competitor will be briefed on amuse bouche during morning orientation and will be expected to describe the course to guests
- b. Meal prepared by kitchen
- c. Competitor to serve plates at table by hand

### 2.2. Soup – Roasted Butternut Squash Soup

- a. Soup prepared by kitchen
- b. Competitor to garnish soup tableside with garnish provided by kitchen

### 2.3. Main – Maple Glazed Canadian Salmon with Wild Rice Pilaf + Seasonal Vegetables

- b. Meal prepared by kitchen with salmon on plate
- c. Competitor to serve/spoon wild rice pilaf and seasonal vegetables on each guest's plate tableside using serving spoon

### 2.4. Dessert – Butter Tart

- a. Dessert prepared by kitchen
- b. Competitor to serve individual plated butter tarts to guests and top with whipped cream tableside

## 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 + Seat Guests
  - a. Pull Chairs Out
2. Introduce Yourself
3. Offer And Deliver Water
  - a. Glasses Lifted at Base to Pour
4. Deliver And Describe Amuse Bouche
5. Describe Mocktails Being Served
6. Prepare And Deliver Mocktails Tableside

7. Describe All Courses and Answer Guest Questions
8. Deliver Soup Course and Finish Tableside
  - a. See Menu Courses and Recipes
  - b. Garnish Soup Tableside
9. Deliver Main Course and Serve Tableside
  - a. See Menu Courses and Recipes
10. Offer Coffee/Tea and Prepare
11. Deliver Dessert and Finish Tableside
  - a. See Menu Courses and 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. 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 HEART Method:
    - H: Hear the customer's complaint
    - E: Empathize with the customer
    - A: Apologize for the issue
    - R: Resolve the issue for the customer
    - T: Thank the customer for bringing the issue to your attention
  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. César sans alcool
2. Mule canadienne au cidre de pomme
3. Thé glacé du Nord
4. Spritz à l'érable et aux cerises
- 5.

##### **1.1 1. César sans alcool**

- 6 onces de jus Clamato
- 2 gouttes de sauce piquante
- 2 gouttes de sauce Worcestershire
- Rebord du verre: sel de céleri
- Garniture : branche de céleri et quartier de lime

Humecter le bord d'un grand verre étroit avec le quartier de lime puis enduire avec le sel de céleri. Remplir le verre de glaçons et verser le jus Clamato, la sauce piquante, et la sauce Worcestershire. Remuer délicatement et garnir de la branche de céleri et du quartier de lime.

##### **4.2 Mule canadienne au cidre de pomme**

- 4 onces de cidre de pomme pétillant
- 1 once de jus de lime frais
- 2 onces de bière de gingembre (sans alcool)
- Garniture : tranche de pomme et bâton de cannelle

Dans un verre à whisky, verser le cidre, le jus de lime, et la bière de gingembre sur les glaçons. Remuer et garnir.

##### **4.3 Thé glacé du Nord**

- 3 onces de thé glacé infusé
- 2 onces de jus de pomme
- 1 once de sirop d'érable
- Garniture : tranche de pomme et bâton de cannelle

#### 4.4 Spritz à l'érable et aux cerises

- 2 onces de jus de cerise
- 1 once sirop d'érable
- 3 onces de soda
- Garniture : 2 à 3 cerises

Dans un mélangeur à cocktail rempli de glaçons, verser le jus de cerise et le sirop d'érable. Bien agiter, verser dans un verre à whisky, et ajouter le soda. Garnir de cerises.

## 2. SERVICES ET RECETTES DU MENU

### 2.1 Amuse-bouche

- a. Les concurrents recevront des instructions sur les amuse-bouche lors de la séance d'information en avant-midi et devront les décrire aux clients
- b. Amuse-bouche préparés par la cuisine
- c. Les concurrents devront servir les assiettes à la table sans l'utilisation d'un plateau

### 2.2 Potage – Potage de courge rôtie

- a. Potage préparé par la cuisine
- b. Les concurrentes devront ajouter la garniture fournie par la cuisine à la table des clients

### 2.3 Plat principal – Saumon canadien glacé à l'érable accompagné d'un riz sauvage pilaf et de légumes de saison

- a. Repas préparé par la cuisine et saumon déposé sur l'assiette
- b. À l'aide d'une cuillère de service, les concurrents devront servir/déposer à l'aide d'une cuillère le riz sauvage pilaf et les légumes de saison sur l'assiette de chaque client à la table

### 2.4 Dessert – Tartelette au beurre

- a. Dessert préparé par la cuisine
- b. Les concurrents doivent servir les petites tartelettes au beurre aux clients
- c. Les concurrents doivent servir la crème fouettée à la table

### 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
- Verres
- 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 et diriger les clients vers leur table
  - a. Tirer les chaises
2. Se présenter
3. Offrir et verser de l'eau
  - a. Soulever le verre par sa base pour le remplir
4. Servir et décrire les amuse-bouche
5. Décrire les boissons sans alcool
6. Préparer à la table et servir les boissons sans alcool
7. Décrire tous les services et répondre aux questions des clients
8. Servir le potage et terminer sa préparation à la table
  - a. Consulter le menu – services et recettes
  - b. Garnir le potage à la table
9. Servir le plat principal
  - a. Consultez le menu - services et recettes
10. Offrir le café/thé et préparer
11. Servir le dessert et terminer sa préparation à la table
  - a. Consultez le menu - services et recettes

#### 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 HEART
  - H (*Hear*) : Écouter la plainte du client
  - E (*Emphathize*) : Faire preuve d'empathie envers le client

A (*Apologize*) : S'excuser pour le problème

R (*Resolve*) : Résoudre le problème pour le client

T (*Thank*) : Remercier le client d'avoir porté le problème à votre attention

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.