



Descriptif Technique

MÉTIER N°35

SERVICE EN RESTAURANT

(RESTAURANT SERVICE)

Soumis par :

Pascal OBRECHT Expert WorldSkills France
MOF Maître du Service et des Arts de la Table



SOMMAIRE

1.	NOM ET DESCRIPTION DU MÉTIER.....	3
2.	CONNAISSANCES ET PORTÉE DU TRAVAIL.....	3
3.	LE SUJET D'ÉPREUVE.....	4
4.	NOTATION	7
5.	EXIGENCES DE SÉCURITÉ LIÉES AU MÉTIER	8
6.	ÉQUIPEMENTS ET MATERIAUX.....	9

1. NOM ET DESCRIPTION DU MÉTIER

Le nom du métier est : SERVICE EN RESTAURANT – (RESTAURANT SERVICE en anglais)

Description du métier :

Le « Service en Restaurant » désigne les activités de haute qualité réalisées dans la restauration gastronomique internationale.

Il requiert des connaissances conséquentes dans le domaine de l'accueil et du relationnel avec les clients, du bar, du barista, de la sommellerie, de la cuisine, de l'art du service avec les découpages et flambages, la connaissance des produits, la culture gastronomique internationale, la maîtrise du vocabulaire professionnel en anglais. La personne réalisant le service en restaurant doit être capable de s'occuper du client, depuis son accueil à son arrivée, jusqu'à son départ, y compris également l'acquittement de sa facture.

Ces connaissances et compétences devant s'appliquer à l'accueil d'une clientèle internationale, une bonne maîtrise de la langue anglaise est indispensable.

Documents complémentaires

Le descriptif technique ne contient que des informations relatives au métier Service en Restaurant. Il doit donc être utilisé en association avec le règlement de la **Compétition des Métiers**.

2. CONNAISSANCES ET PORTÉE DU TRAVAIL

Le concours est une démonstration et une évaluation des compétences associées avec le métier en question. Le sujet d'épreuve est essentiellement composé de travaux pratiques, auxquels peuvent être associés des connaissances liées intrinsèquement aux produits à commercialiser et des travaux préparatoires en amont des épreuves.

Compétences spécifiques

Pour cela, il est indispensable que les candidats maîtrisent :

- Les règles et méthodes de service,
- Les préparations spécifiques des plats (découpages et flambages),
- Le service de toutes les boissons,
- La création de préparations liées à la mixologie (boissons) et aux prestations flambées,
- Les différents niveaux qualitatifs de service, pour exemple :
 - ✓ Service gastronomique (à la carte et menu),
 - ✓ Service banquet,
 - ✓ Service bistronomique,
- Les techniques de communication et de commercialisation,
- La gestion opérationnelle de la relation clients,
- La maîtrise de l'anglais, langue de référence incontournable.

Les qualités requises nécessaires à ce métier :

- L'habileté et la maîtrise gestuelle,
- L'adaptabilité à l'environnement, aux besoins de la clientèle, etc.

- La maîtrise des savoir-faire et compétences techniques associées,
- Le contrôle et la maîtrise de soi, l'usage des bonnes manières et le savoir-être dans la relation clients,
- La réactivité professionnelle : adaptation au contexte et aux contraintes de l'environnement,
- La créativité : réalisation de nouvelles prestations à partir d'un panier préétabli et des contraintes imposées.

Connaissances théoriques

Des connaissances théoriques sont requises mais ne sont que peu testées à l'international, cependant pour la compétition française elles peuvent être évaluées.

Aussi, les candidats doivent posséder une grande culture professionnelle et de bonnes connaissances technologiques dans le bar, la caféologie, la connaissance des vins, les techniques utilisées en cuisine sur lesquelles ils doivent pouvoir s'y appuyer pour établir une communication dans leur relation commerciale face à la clientèle.

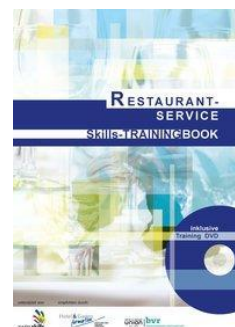
Par ailleurs, ils doivent être capables de communiquer en anglais, langue internationale du tourisme et de l'hôtellerie-restauration.

La connaissance des règles et règlements ne sera pas testée.

Travaux pratiques

Il a été convenu lors des épreuves de Sao Paulo, Abu Dhabi, Kazan et Shanghai, que le livre de référence, pour les techniques et les recettes à mettre en œuvre par les candidats, et servant également pour les évaluations par tous les pays représentés est le suivant :

Restaurant-Service Skills-Training Book
de Martin Erlacher
Renovium GMBH
Kirchbühlweg 51, 3007 BERN SCHWEIZ
ISBN 10 : 3-906121-04-8
ISBN 13 : 978-3-90612104-8
Il existe en **anglais**



Le sujet d'épreuve inclus tout ou une partie des éléments suivants (liste non exhaustive) :

- Préparation et nettoyage des matériels.
- Pliage de serviettes et nappage de buffet.
- Dressage de différentes mises en place selon les standards de la restauration.
- Service et débarrassage des mets et boissons.
- Service en présence de clients d'un menu composé de plusieurs plats et des boissons adaptées.
- Ouverture et service d'un vin effervescent.
- Passage en carafe et/ou service d'un vin blanc ou rouge.
- Décantation et/ou service d'un vin rouge.
- Service des mets à l'assiette, à l'Anglaise, à la Française, à la Russe, au buffet, au chariot, au plateau.
- Service du potage, des asperges, de melon au Porto ou à l'italienne, de pâtes à la napolitaine.

- Préparation de tartares (tartare de saumon ou de bœuf), salade César, autres salades composées, salade verte avec assaisonnements.
- Découpe de jambon et préparation d'assiettes de charcuteries.
- Filetage de poissons ronds et plats :
 - Froids : saumon fumé, mariné ou en Bellevue, truite fumée, et tout autre poisson fumé ou mariné pouvant entrer dans la composition d'une assiette « Scandinave »,
 - Chauds : soles, daurades, truites, etc.
- Découpe de poissons en tronçons ou darnes (ex : turbot, saumon, etc.).
- Découpe de pièces de viandes : Châteaubriand, côte de bœuf, entrecôte double, volaille (poulet, pintadeau, pigeon, canard), carrés d'agneau, de veau, de porc.
- Préparation et flambage de mets salés : steak flambé (Diane ou au poivre), rognon de veau, magret de canard, côte de veau, etc.
- Service de sauce, ou d'accompagnements, à l'Anglaise, à la Française.
- Découpe et service de fromages, au plateau, au chariot, à l'assiette.
- Découpe de fruits locaux et de fruits exotiques.
- Préparation et flambage de desserts, incluant crêpes flambées et Suzette, omelette norvégienne, flambage de tarte et tout type de fruits (banane, ananas, pomme, poire, pêche, abricot, melon, figue, fraise, litchi, mangue, etc.).
- Création de préparations flambées ou non, à partir d'un panier donné préalablement aux épreuves. Ces créations peuvent inclure l'élaboration de fiches techniques en amont des épreuves.
- Préparation de quenelles de glace (seules ou en accompagnement de fruits flambés).
- Préparation, avec ou sans service, de boissons apéritives et cocktails avec ou sans alcool.
- Réalisation de cocktails, classiques ou création, au verre à mélange, au shaker, au blender, directement au verre. Les recettes et les modes d'élaboration sont référencés par l'IBA (International Bartender's Association), figurent dans le livre de référence et seront mis à disposition des candidats.
- Service de digestifs.
- Préparation et service de boissons chaudes :
 - A base de café : espresso, americano, cappuccino, café latte macchiato, Irish coffee, etc. Une préparation « slow coffee » (Chemex, V60, cafetière à piston, cafetière à dépression) peut être incluse dans un menu ou un atelier.
 - A base de thé ou d'autres plantes.
- Création et service de boissons, froides ou chaudes, à base de café, ou non, alcoolisées ou non, à partir d'un panier donné préalablement aux épreuves. Ces créations peuvent inclure l'élaboration de fiches techniques en amont des épreuves.
- Connaissances des produits utilisés dans les préparations solides (fromages, légumes, fruits, épices) et identification de boissons alcoolisées et non alcoolisées (reconnaissance visuelle et olfactive de boissons classiques, telles que des eaux minérales, jus de fruits, sirops, bières, vins blancs et rouges variés, eaux-de-vie, vins mutés, apéritifs et/ou liqueurs).
- Commercialisation et vente des prestations proposées auprès d'une clientèle désignée.

- Maîtrise de la relation clients, et gestion des conflits liés à la clientèle.

3. LE SUJET D'ÉPREUVE

Format / structure du sujet d'épreuve

Le format de l'épreuve est évolutif. Les compétiteurs peuvent être amenés à mettre en œuvre les tâches à accomplir seul, ou ils peuvent être répartis en plusieurs groupes de taille équivalente et ils tourneront sur les 5 modules durant les 2,5 jours de compétition, prenant appui sur différents standards de restauration : Banquet et/ou Bistronomie et/ou Gastronomie, et en ateliers divers.

Les 3 matinées sont organisées autour d'activités de service, avec ou sans accueil de clientèle, (faisant à chaque fois référence à un standard de restauration ciblé).

Les après-midis voient se succéder des ateliers, déconnectés les uns des autres.

D'éventuelles activités proposées peuvent être chronométrées dans le cadre d'épreuves de rapidité (« speed modules »).

Distribution/circulation du sujet d'épreuve

Le sujet sera donné idéalement lors du module 1 : réunion préparatoire à la période d'entraînement des candidats nationaux.

Attention : jusqu'à 30 % du sujet peuvent être changé le jour même des épreuves.

4. NOTATION

Critères d'évaluation

Chaque atelier sera évalué selon des critères très précis. Ces critères peuvent être objectifs (measurement) ou subjectifs (judgement). En cas de disparité de notation entre jurys pour les évaluations objectives, les jurys auront à expliquer leur choix. Le nombre total des évaluations en « jugement » ne peut dépasser 50 % de la note finale.

Pour les évaluations « jugements », 3 jurys notent le même critère, l'évaluation se faisant de 0 à 3. L'expert se réserve le droit de procéder à un vote par « **flash cards** », étant donné qu'il ne peut y avoir un écart de plus de 1 point entre les 3 jurys.

Sur les trois jours de compétitions, la répartition se fera selon un schéma proche de :

- ✓ Service **gastronomique** et ateliers : 30 % des points environ
- ✓ Ateliers barista : 15 % des points environ
- ✓ Service **bistronomique** et ateliers : 25 % des points environ
- ✓ Ateliers bar : 15 % des points environ
- ✓ Ateliers techniques : 15 % des points environ

La note finale sera forcément sur **100 points**.

Toutes les évaluations se feront par groupe de jurys. En aucun cas une épreuve ne pourra être évaluée par une seule personne.

C'est l'expert qui nomme les jurys pour l'évaluation de chaque pôle. En cas de triche (tromperie, mensonges, falsification) ou de collusions manifestes entre jurys, l'expert président du jury, après en avoir informé Worldskills France, pourra procéder à des sanctions.

Les sanctions vont de l'avertissement à l'exclusion définitive de la compétition.

Sauf en cas d'un nombre insuffisant de jurés, un juré n'a pas le droit de noter le candidat de sa région. Ce sera forcément un autre juré désigné par l'expert qui attribuera la note.

Lorsque les évaluations sont faites à l'aveugle, toutes les notes (y compris celles du juré dont le candidat régional est évalué) sont prises en compte.

Le tableau ci-dessous n'est qu'un exemple de répartition possible, le sujet et les grilles de notation n'étant pas encore établis.

SECTION	CRITERE	NOTE		
		Jugement	Objectif	Total
A	Critère 1	0,5	4,5	5
B	Critère 2	9	11	20
C	Critère 3	14	10	24
D	Critère 4	7	10	17
E	Critère 5	5	9	14
F	Critère 6	8	2	10
G	Critère 7	3	2	5
H	Critère 8	3,5	1,5	5
	Total =	50	50	100

Spécification d'évaluation du métier

Pour information, le « Jugement » est une notation subjective qui fait appel à l'appréciation des membres du jury (exemple : esthétique, finition ...). Les notes « Objectives » correspondent à des critères mesurables (exemple : dimensions, tâche réalisée ou non ...).

Toute activité non terminée dans le temps imparti (quand celui-ci est spécifié, par exemple atelier découpe de fruits) **ne sera pas évaluée**.

Toute demande de fiche technique en amont des épreuves qui ne sera pas honorée en temps et en heure (exigence du sujet) entraînera de facto une impossibilité du compétiteur de participer à l'atelier, et obtiendra la note de 0 sur les critères subjectifs et objectifs de l'épreuve.

En revanche, certaines épreuves peuvent être porteuses d'un bonus, selon la rapidité avec laquelle elles sont réalisées, sous réserve que l'activité soit effectivement menée à son terme (exemple : atelier nappage de buffet, pliage de serviettes). Les candidats en seront informés, au préalable.

5. EXIGENCES DE SÉCURITÉ LIÉES AU MÉTIER

- Les candidats doivent se présenter dans une tenue vestimentaire conforme aux usages professionnels, adaptée aux standards du type de restauration dans lesquels se déroulent les différentes épreuves.
- Les candidats doivent s'équiper des pièces de linge (linceuls, torchons et tablier) qu'ils utiliseront selon la nature des épreuves qui leur sont proposées.
- Les candidats doivent apporter un soin tout à fait particulier au choix de leurs chaussures, du fait de la circulation dans les zones office et plonge.
- Les candidats doivent se laver les mains aussi souvent que nécessaire, et doivent veiller à l'entretien de leur propre matériel de découpe (couteau d'office, tranchelard...).
- Les candidats doivent veiller à garder propres leurs postes de travail (buffet / guéridon) tout au long de la réalisation des ateliers.
- Les candidats doivent respecter les règles de sécurité lors de leurs déplacements dans la zone clientèle, l'office et la plonge (transport d'objets contondants, pile d'assiettes, plateau avec verres...) et respecter le sens de circulation (principe de la marche en avant.)
- Les candidats doivent être extrêmement vigilants lors de réalisations techniques nécessitant l'utilisation de réchauds, et ne doivent pas quitter leur poste de travail sur ces ateliers.
- Les candidats seront pénalisés par la perte de points pour non-respect de la règle des « 3 E »
 - Ergonomie au poste de travail (hygiène et sécurité)
 - Esthétique dans la mise en œuvre
 - Efficacité (maîtrise technique).

6.ÉQUIPEMENTS ET MATERIAUX

Liste d'infrastructures

La liste des infrastructures reprend tous les équipements, matériaux et installations mis à disposition des compétiteurs sur les espaces de concours.

Pour les épreuves liées aux techniques de Barista, seront fournis :

- Les récipients de service
- Un pinceau
- Des lavettes
- Une serviette noire
- Un tamper adapté à la machine à café expresso
- Une machine à café expresso (minimum 2 groupes)
- Un moulin à café
- Un bac à marc

Pour les épreuves liées aux techniques de Bar, sera fournie une malette de bar comprenant :

- ✓ 2 shakers de type continental,
- ✓ 1 shaker de type Boston,
- ✓ 1 verre à mélange (haut du shaker Boston),
- ✓ 1 cuillère à mélange,
- ✓ 1 passette avec ressort, de type « hawthorn strainer »
- ✓ 1 passoire de type « julep strainer »
- ✓ 1 passoire de type « fine strainer »,
- ✓ 1 pince à glaçons, 1 pelle à glaçons
- ✓ 1 pince à décoration, 1 pince à fruits,
- ✓ 1 zesteur, 1 économiseur,
- ✓ 2 doseurs 2 et 4 cl
- ✓ 1 pilon
- ✓ 1 tapis de bar (bar mat)

Pour les épreuves liées aux techniques de « slow coffee », seront fournis :

- 1 balance – timer
- 1 bouilloire 1 litre, avec col de cygne et réglage de la température au degré près,
- La machine à café nécessaire à la réalisation de l'épreuve, avec les filtres adaptés, au besoin

Matériaux, équipements et outils que les compétiteurs pourront apporter dans leur caisse à outils

- Liteaux (*) ;
- Torchons (*) ;
- Essuie-verres (*) ;
- Tablier (*) ;
- Gants en tissu ;
- Support et carnet de bons de commande ;
- Stylo ;
- Couteau-sommelier ;
- Ramasse-miettes ;
- 6 Couteaux de tranche au maximum : filet de sole, couteau d'office, tranchelard, éminceur, couteau-scie, etc. Les scalpels et autres instruments tranchants non professionnels sont interdits. ;
- Fouet manuel de petite taille ;
- Fusil ;
- Râpe fine (de type « Microplane ») ;
- Canneleur.

(*) Matériel à apporter en quantité raisonnable, tout en veillant à ce qu'ils soient dans un parfait état de propreté au début de chaque épreuve.

Une liste complémentaire pourra être distribuée lors du Module 1 et/ou apparaître sur le sujet d'épreuve.

Matériaux et équipements interdits sur l'espace de concours

Les matériaux et équipements qui ne figurent pas dans la liste sont réputés interdits. Une inspection des mallettes sera effectuée par les Jurys. En cas de doute, c'est l'expert président du jury qui autorise ou non l'outil.

Sur l'espace concours, quand le concours commence, seront interdits aussi bien pour les candidats que les jurys, les téléphones portables, les montres connectées, les tablettes, ou tout support qui permet une connexion, ainsi que les appareils photos et vidéos.

Une liste complémentaire pourra être distribuée lors du Module 1 et/ou apparaître sur le sujet d'épreuve.