

Référentiel de Compétition

MÉTIER N°35

SERVICE EN RESTAURANT

Soumis par :

Véronique STEFFEN, Expert WorldSkills France

Date : 29/04/2024

TABLE DES MATIÈRES

1.	NOM ET DESCRIPTION DU MÉTIER	3
2.	CONNAISSANCES ET PORTÉE DU TRAVAIL.....	4
3.	LE SUJET D'ÉPREUVE.....	7
4.	NOTATION	8
5.	EXIGENCES DE SÉCURITÉ LIÉES AU MÉTIER	9
6.	ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIAUX	10

1. NOM ET DESCRIPTION DU MÉTIER

LE NOM DU MÉTIER EST SERVICE EN RESTAURANT

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 AU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTITION

Le Référentiel de Compétition Métier ne contient que des informations relatives au métier. Il doit donc être utilisé en association avec le règlement de la Compétition Nationale des Métiers et ne peut contredire ce Règlement. En cas de contradiction qui resterait dans le présent document, c'est le Règlement de la Compétition qui prime.

2. CONNAISSANCES ET PORTÉE DU TRAVAIL

La compétition est une démonstration et évolution de tout ou partie des compétences associées avec le métier en question. Le sujet d'épreuve est uniquement composé de travaux pratiques.

COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

Pour cela, il est indispensable que les candidats maîtrisent des compétences techniques et professionnelles :

- Les règles et méthodes de mise en place et de service ;
- Les préparations spécifiques des plats (découpages et flambages) ;
- La maîtrise des savoir-faire et compétences techniques associées ;
- 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 rigueur organisationnelle aussi bien dans la restitution des documents (par exemple : fiches techniques) que lors du déroulement des épreuves ;
- La gestion opérationnelle de la relation client ;
- La maîtrise de l'anglais, langue de référence incontournable.

Ainsi que des compétences comportementales dont les qualités requises sont :

- L'habileté et la maîtrise gestuelle ;
- L'adaptabilité à l'environnement, aux besoins de la clientèle (notamment en lien avec les allergies, les contraintes alimentaires, la culture, les religions...);
- La prise en compte des enjeux de protection de l'environnement et de l'alimentation durable ;
- Le contrôle et la maîtrise de soi et l'efficacité professionnelle ;
- L'usage des bonnes manières, le savoir-être dans la relation client et au sein des équipes ;
- Le respect des règles d'hygiène et de tenue conforme aux standards de la profession ;
- 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

Les connaissances théoriques sont requises mais ne seront pas testées à proprement parler :

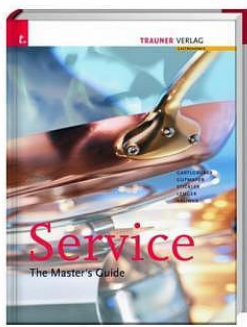
Aussi, les candidats doivent posséder une grande culture professionnelle et de bonnes connaissances technologiques dans le bar, la caféologie, la connaissance des vins, les techniques utilisées en cuisine sur lesquelles ils doivent pouvoir s'y appuyer pour établir une communication dans leur relation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

TRAVAUX PRATIQUES

Il a été convenu lors des épreuves de São Paulo, Abu Dhabi, Kazan et Shanghai que les livres 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 sont les suivants :

<p>Restaurant-Service Skills – Training Book de Martin Erlacher</p> <p>Renovium GMBH Kirchbühlweg 51, 3007 BERN SCHWEIZ https://shop.renovium.ch/</p> <p>N° d'article : 978-3-906121-04-8</p>	
<p>Service — The Master's Guide (Englische Ausgabe)</p> <p>Renovium GMBH Kirchbühlweg 51, 3007 BERN SCHWEIZ https://shop.renovium.ch/</p> <p>N° d'article : 978-3-85499-631-6</p>	

Le sujet d'épreuve inclut 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 :
 - À 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.
 - À 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 et identification des produits utilisés dans les préparations solides (fromages, légumes, fruits, herbes, 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 client, 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 6 modules durant les 2,5 jours de compétition, prenant appui sur différents standards de restauration : Banquet et/ou Bistronomique et/ou Gastronomique, 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

La diffusion totale du sujet sera donnée lors du séminaire de préparation des candidats à la Compétition Nationale.

Attention :

- Le sujet définitif sera divulgué le jour même des épreuves.
- Dès qu'une information sur le sujet est donnée aux jurés, elle circule à tous les participants, y compris les compétiteurs.

4. NOTATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

- **Service gastronomique et ateliers** : environ 25 % des points
- **Ateliers barista** : environ 15 % des points
- **Service bistronomique et ateliers** : environ 20 % des points
- **Ateliers bar** : environ 15 % des points
- **Ateliers sommellerie** : environ 15 % des points
- **Ateliers techniques divers** : environ 10 % des points

La note finale sera forcément sur 100 points.

Toutes les évaluations se feront par groupe de jurés. En aucun cas une épreuve ne pourra être évaluée par une seule personne. L'expert nomme les jurés pour l'évaluation de chaque pôle.

En cas de tricherie (tromperie, mensonges, falsification) ou de collusions manifestes entre jurés, 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 ou le superviseur 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	Domaines de compétences	NOTE		
		Judgement (si applicable)	Measurement	Total
A	MODULE BISTRO	3	11	14
B	MODULE GASTRO	9	16	25
C	MODULE SOMMELLERIE	6	13	19
D	MODULE BANQUET	6	8	14
E	MODULE BARISTA	6	8	14
F	MODULE BAR	6	8	14
	Total =	36	64	100

SPÉCIFICATION D'ÉVALUATION DU MÉTIER

Pour information, le « Judgement » est une notation subjective qui fait appel à l'appréciation des membres du jury (exemple : esthétique, finition...) Le « Measurement » est une notation objective correspondant à des critères mesurables (exemple : dimensions, tâche réalisée ou non...)

- Pour les évaluations « Measurement » :
Trois jurés doivent évaluer chaque aspect avec un 4^e juré « superviseur ».
En cas de disparité de notation entre jurés pour les évaluations objectives, les jurés auront à expliquer leur choix.
- Pour les évaluations « Judgement » :
Le nombre total des évaluations en « Judgement » ne peut dépasser 50 % de la note finale.
3 jurés notent le même critère, l'évaluation se faisant de 0 à 3.
Étant donné qu'il ne peut y avoir un écart de plus de 1 point entre les 3 jurés, l'expert se réserve le droit de procéder à un vote par « flash cards ».

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 MATÉRIAUX

LISTE D'INFRASTRUCTURES

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

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 mallette 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 APPORTERONT 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 séminaire de préparation à la Compétition Nationale et/ou apparaître sur le sujet d'épreuve.

MATÉRIAUX ET ÉQUIPEMENTS INTERDITS SUR L'ESPACE DE COMPÉTITION

Les matériaux et équipements qui ne figurent pas dans la liste sont réputés interdits. Une inspection des malles sera effectuée par les jurés. 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 jurés, les téléphones portables, les montres connectées, les tablettes, ou tout support qui permet une connexion, ainsi que les appareils photo et vidéo.

Une liste complémentaire pourra être distribuée lors du séminaire de préparation à la Compétition Nationale et/ou apparaître sur le sujet d'épreuve.